Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0614

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. P.J. Neijt, leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Datum uitspraak	16 juli 2024
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Hypotheekverstrekker N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Hypotheekverstrekker, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank, en Goudse Levensverzekeringen N.V., verder te noemen de verzekeraar
Dossiernummer	[nummer 1] en [nummer 2]
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Renteverlengingsprocedure spaarverzekeringen. Niet is komen vast te staan dat de consumenten (tijdig) hun rentekeuze aan de bank hebben doorgegeven. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de aanvullingen op het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 april 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 3] en mevrouw [naam 4]. Namens de verzekeraar was aanwezig: de heer [naam 5].

1.3 De verzekeraar heeft in deze procedure het woord laten voeren door de bank als zijn gevolmachtigde.

1.4 Partijen 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 voor de financiering van hun woning een hypothecaire geldlening (de SpaarXtra Hypotheek) afgesloten bij de bank.

Ter aflossing van deze geldlening hebben zij bij de verzekeraar twee SpaarXtra Polissen (hierna 'de spaarverzekeringen') afgesloten, met ingangsdatum 1 april 2004. De bank is gemachtigd om het beheer en de administratie van de spaarverzekeringen namens de levensverzekeraar te voeren.

2.2 In twee afzonderlijke brieven van 27 december 2021 heeft de bank de consumenten erover geïnformeerd dat de rentevastperiode op de spaarverzekeringen vanaf 1 april 2022 eindigt en dat dan het huidige percentage aan rentevergoeding niet meer geldig is. De bank heeft de consumenten de mogelijkheid geboden te kiezen voor een nieuwe rentevastperiode, de consumenten verzocht hun keuze kenbaar te maken op het bij de brieven gevoegde keuzeformulier en dit retour te zenden. De bank heeft hierbij vermeld dat de rentevast-periode van de spaarverzekeringen met 3 respectievelijk 10 jaar zullen worden verlengd, zijnde de resterende looptijd van de te onderscheiden spaarverzekeringen, als zij niet voor 15 maart 2022 een keuze hebben gemaakt. Ten slotte heeft de bank aangegeven dat bij een automatische verlenging van de rentevastperiode met 3 respectievelijk 10 jaar een rente van respectievelijk 1,55 en 1,75 procent hoort.

2.3 Per 1 april 2022 heeft Goudse Levensverzekeringen N.V. de rentevastperiode van de spaarverzekeringen verlengd met 3 en 10 jaar tegen een rente van respectievelijk 1,55 en 1,75 procent.

2.4 Op 4 april 2022 heeft de bank een brief aan de consumenten verzonden in verband met het aanpassen van het op het krediet verschuldigde rentepercentage. In het bij deze brief gevoegde leningoverzicht staat onder meer het volgende:

Overzicht van uw spaarverzekeringen

Leningdeel-nummer	*Polis-nummer*	*Verzekerd bedrag*	*Opgebouwd bedrag per 1-4-2022*	*Rente-vergoedings-percentage*	*Datum rente-herziening*	*Premie per 1-4-2022*
[nummer]	*[nummer]*	*[bedrag]*	*[bedrag]*	*1,550%*	*1-4-2025*	*[bedrag]*
[nummer]	*[nummer]*	*[bedrag]*	*[bedrag]*	*1.750%*	*1-4-2032*	*[bedrag]*

2.5 Per e-mail van 20 januari 2023 hebben de consumenten aan de bank gevraagd per wanneer zij een nieuw rentevoorstel voor de spaarverzekeringen tegemoet mogen zien.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vinden dat de bank ten onrechte hun keuzeformulieren, die zij tijdig per post hadden verzonden, niet heeft verwerkt.

De consumenten hebben er namelijk voor gekozen de rente per 1 april 2022 voor beide spaarverzekeringen vast te zetten voor 1 jaar tegen een rente van 1,50 procent. In de plaats daarvan is de rentevergoeding op de spaarverzekeringen voor 3 en 10 jaar vastgezet tegen een percentage van respectievelijk 1,75 en 1,55 procent. Dit verwijt maken de consumenten eveneens richting de verzekeraar.

2.7 De consumenten voeren aan dat zij schade hebben geleden door het niet verwerken van de door hen gemaakte keuze. Zij hebben niet de mogelijkheid gehad om per 1 april 2023, dan wel later, voor hogere rentepercentages te kiezen. Zij ontvangen nu een substantieel lagere rente voor hun opgebouwde spaarbedrag dan de rente die zij betalen over hun schuld.

2.8 De consumenten zijn van mening dat zij de dupe zijn geworden van een administratief proces binnen de bank dat niet geheel vlekkeloos verloopt. Zij voeren aan dat de administratieve handeling bij de bank structureel slordig wordt uitgevoerd.

2.9 De consumenten voeren aan dat uit het feit dat zij op 18 januari 2022 overleg hebben gevoerd met hun hypotheekadviseur, afgeleid kan worden dat zij de keuzeformulieren hebben besproken en ingezonden.

2.10 De consumenten hebben twee oplossingen aangeboden: correctie van de rentevastperiode en de hoogte van de rente of volledige, kosteloze aflossing van de hypotheek.

Het verweer

2.11 De bank voert, ook namens de verzekeraar, verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consumenten klagen over de uitvoering van de renteverlengingsprocedure. De consumenten zijn van mening dat de bank hun destijds gemaakte rentekeuzes voor een 1 jaars vaste rente had moeten uitvoeren.

3.2 De bank brengt hier tegenin dat zij de keuzeformulieren van de consumenten voor het verlengen van de rentevastperiode van de spaarverzekeringen niet heeft ontvangen. Er is dan ook geen sprake van dat de bank ten onrechte de keuzeformulieren niet heeft verwerkt.

3.3 De commissie wijst de vordering van de consumenten af. Zij oordeelt als volgt.

Beoordeling

3.4 De consumenten vinden dat zij aangetoond hebben dat zij de gemaakte rentekeuze naar de bank hebben verstuurd.

Zij hebben namelijk aangetoond op 18 januari 2022 een adviesgesprek met hun hypotheek-adviseur te hebben gehad en kunnen een kopie overleggen van de door hen ingevulde en ondertekende keuzeformulieren. De bank ziet in deze omstandigheden geen bewijs dat zij de keuzeformulieren ook daadwerkelijk heeft ontvangen.

3.5 De commissie deelt het standpunt van de bank. Het gaat er namelijk niet zo zeer om of de consumenten de keuzeformulieren tijdig aan de bank hebben verstuurd. Relevant is of de bank de keuzeformulieren tijdig heeft ontvangen. Het is aan de consumenten om die tijdige ontvangst te bewijzen. Dit bewijs hebben zij niet geleverd. De commissie heeft begrip voor het standpunt van de consumenten. Zij hebben immers niet voor niets een gesprek gevoerd met de hypotheekadviseur over de renteherziening en de keuze die zij zouden gaan maken. Maar bewijs dat de bank de keuzeformulieren van de consumenten tijdig heeft ontvangen levert dit gesprek niet op. De commissie oordeelt dan ook dat in deze procedure niet is komen vast te staan dat de bank de keuzeformulieren tijdig heeft ontvangen.

3.6 Omdat de consumenten niet met zekerheid wisten dat de bank hun keuzeformulieren had ontvangen, lag het op hun weg om dit te controleren, bijvoorbeeld door kort na de verzending bij de bank navraag te doen of zij de keuzeformulieren had ontvangen. Het ging immers om belangrijke documenten. Verder hadden de consumenten uit door de bank in de mijn-omgeving geplaatste documenten kunnen en moeten afleiden wat de rentevast-periode en de bijbehorende rente was na 1 april 2022. Op 4 april 2022 is de consumenten per post een brief gezonden met daarbij een leningoverzicht gevoegd en daarin stonden de nieuwe renteherzieningsdata en de op dat moment geldende rentepercentages . Op 5 april 2022 is deze brief middels een bericht met 'Wijziging lening' als onderwerp eveneens in die mijn-omgeving geplaatst. Dat deze brief is verzonden in het kader van de aanpassing van de rentepercentages op het krediet en niet in het kader van de aanpassing van de rente-percentages van de verzekering, maakt dit niet anders.

3.7 Wel hebben de consumenten een punt waar zij zich beklagen over het administratieve proces van de bank. De bank heeft meermaals te laat gereageerd op verzoeken van de consumenten. De commissie vermoedt bovendien dat het administratieve proces met betrekking tot de renteherziening effectiever had kunnen worden ingericht; het geschil tussen partijen had voorkomen kunnen worden als de consumenten de mogelijkheid hadden gehad om hun rentekeuze digitaal, via het internet door te geven. Het is echter niet aan de commissie om daarover te oordelen.

Conclusie

3.8 De conclusie is dat de klacht van de consumenten tegen de bank als gevolmachtigde van de verzekeraar en de klacht tegen de verzekeraar ongegrond zijn en dat hun vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 oktober 2023, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl