Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0413

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Omdat de rentevaste periode van hun hypotheek afliep, kregen de consumenten een renteverlengingsvoorstel van de bank. Hierin stond ook beschreven hoe op grond van andere factoren (bijv. vanwege een gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding) de hypotheekrente kon worden verlaagd. Hierop hebben de consumenten de actuele woningwaarde doorgeven aan de bank. Omdat de verhouding tussen de schuld en woningwaarde was verbeterd, heeft de bank de rente voor de nog lopende rentevaste periode verlaagd naar 3,65%. De consumenten hebben geen keuze doorgegeven aan de bank voor de nieuwe rentevaste periode. Daarom zette de bank de rente voor de nieuwe rentevaste periode voor tien jaar vast, tegen een rente van 4,44%. De consumenten vorderen dat de rente met terugwerkende kracht wordt vastgezet op 3,65%. Zij stellen dat de communicatie van de bank verwarrend is en dat zij erop mochten vertrouwen dat de rente voor de nieuwe rentevaste periode 3,65% zou bedragen. De commissie oordeelt dat de consumenten geen geslaagd beroep kunnen doen op gerechtvaardigd vertrouwen. De vorderingen worden 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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten en de bank 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 op 1 september 2004 een hypothecaire geldlening (een Meerwaardehypotheek) voor een bedrag van € 295.000,- afgesloten bij de bank. De geldlening had een 10-jaars rentevaste periode (tot 1 september 2024) met een rente van 4,7%.

2.2 In verband met het aflopen van de rentevaste periode per 1 september 2024 heeft de bank per brief van 23 mei 2024 de consumenten hierop geattendeerd en geïnformeerd dat zij een keuze kunnen maken voor een nieuwe rentevaste periode per 1 september 2024. De brief bevat een tabel met de rentevaste periodes met bijbehorende rentetarieven (allemaal boven 5%), waaruit de consumenten konden kiezen. Ook staat in de brief vermeld dat als de consumenten geen keuze doorgeven, de bank er dan van uitgaat dat zij kiezen voor een rentevaste periode van tien jaar. Een keuze kan via *MijnING*[1] (worden doorgegeven. Ook bevat de brief een bijlage waarin beschreven staat hoe de consumenten op grond van andere factoren mogelijk minder hypotheekrente kunnen gaan betalen. Een van deze mogelijkheden is het laten aanpassen van de schuldmarkt-waardeverhouding (hierna: SMV); als de woning meer waard is geworden in de afgelopen periode, kan de bank een lagere hypotheekrente aanbieden.

2.3 Begin juli 2024 hebben de consumenten de bank geïnformeerd over de actuele waarde van hun woning. Op basis van de hogere marktwaarde van de woning (€ 478.000,-) is de SMV verlaagd van 106,6% naar 61,7%. De verlaging van de SMV leidde ertoe dat de hypotheek-rente per 1 augustus 2024 van 4,70% is verlaagd naar 3,65%. In haar bericht van 5 juli 2024 heeft de bank de consumenten hierover geïnformeerd. Onderaan dit bericht is het volgende overzicht opgenomen:

Totale actuele hypotheekschuld van alle leningdelen	€ 295.000,00
Woningwaarde zoals bij ons bekend	€ 276.640,00
Nieuwe woningwaarde	€ 478.000,00

Hypotheek [redacted]

Leningdelen	Situatie voor wijziging		Situatie na wijziging	
Leningdeel 1.0 Meerwaardehypotheek Actuele schuld: € 295.000,00 Rentevaste periode: 10 jaar Start rentevaste periode: 1 september 2014	SMV*: Hypotheekrente: **Bruto maandbedrag:**	106,637% 4,70% **€ 1.155,42**	SMV*: Hypotheekrente: **Bruto maandbedrag:**	61,715% 3,65% € 897,30

[1] *MijnING* is de online bankieromgeving van de bank.

2.4 Per brief van 31 juli 2024, met als onderwerp 'Uw aangepaste hypotheekgegevens' heeft de bank aan de consumenten bevestigd dat de hypotheekrente per 1 augustus 2024 is aangepast:

Onlangs is er een wijziging ingegaan voor een of meer leningdelen van uw hypotheek. U ontvangt daarom hierbij een actueel overzicht van uw hypotheekgegevens. Maakt u gebruik van Mijn ING? Dan vindt u daar altijd het actuele overzicht van uw hypotheek.

Eerstvolgende betaaldatum	1 september 2024
Betaalfrequentie	maand
Uw Meerwaardehypotheek	
Bedrag	€ 295.000,00
Schuldrest	€ 295.000,00 (per 1 augustus 2024)
Looptijd hypotheek	360 maanden
Restant looptijd hypotheek	121 maanden (per 1 augustus 2024)
Uw huidige rentevaste periode	120 maanden
Rentepercentage	3,650% per jaar
Jaarlijkse kostenpercentage	3,700% per jaar
	Het jaarlijks kostenpercentage geeft de werkelijke kostprijs van de hypotheek per jaar aan door bijvoorbeeld rekening te houden met het tijdstip en de frequentie van de betalingen.
Bruto rentelasten	€ 897,30 per maand
Nieuw termijnbedrag	
Ingangsdatum	1 augustus 2024
Uw Meerwaardehypotheek	€ 897,30
Totaal per maand	€ 897,30

2.5 Omdat de bank met betrekking tot de nieuwe rentevaste periode geen keuze van de consumenten had ontvangen, heeft zij de hypotheekrente op 1 september 2024 verlengd met tien jaar tegen een rente van 4,4%.[2] Dit is per brief van 2 september 2024 aan de consumenten bevestigd.

2.6 Na ontvangst van de brief van 2 september 2024 hebben de consumenten verschillende keren contact opgenomen met de bank over de nieuwe rente. Op 19 september 2024 heeft de hypotheekadviseur van de consumenten namens de consumenten een klacht ingediend bij de bank en de bank verzocht om de rente met terugwerkende kracht tot 1 september 2024 aan te passen naar 3,65%. Tijdens de interne klachtenprocedure heeft de bank met terugwerkende kracht tot 1 september 2024 de Actieve Betaalrekeningkorting toegepast op de geldlening. Daarmee is de door de consumenten te betalen hypotheekrente met 0,25% gedaald, van 4,4% naar 4,19%. Deze aanpassing is per brief van 26 september 2024 door de bank aan de consumenten bevestigd.

2.7 Ook heeft de bank de consumenten tijdens de interne klachtenprocedure de mogelijkheid geboden om alsnog een andere rentevaste periode (met ingangsdatum 1 september 2024) te kiezen. De consumenten hebben van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consumenten hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

[2] Dit is op basis van de rentetabel die gold op 1 september 2024. Deze rente was met 4,44% gunstiger dan de rente op 23 mei 2024 (bij een SMV ≤ 65% gold toen een tarief van 4,53%).

De klacht en de vorderingen van de consumenten

2.8 De consumenten vorderen dat de bank de rente met terugwerkende kracht per 1 september 2024 vastzet voor tien jaar tegen een rente van 3,65%. Als alternatief vorderen zij een financiële compensatie van de bank (verhoogd met wettelijke rente vanaf 1 september 2024).

2.9 Aan deze vorderingen leggen de consumenten het volgende ten grondslag:

- De communicatie van de bank inzake de (nieuwe) rente is zeer verwarrend. De consumenten voelen zich misleid en ze zijn door de bank in verwarring gebracht. De consumenten verkeerden in de veronderstelling dat met de brief van de bank van 31 juli 2024 alles geregeld was voor de nieuwe rentevaste periode en dat zij een rente van 3,65% zouden gaan betalen. Achteraf bleek dat de rente (3,65%) enkel gold voor de laatste maand van de lopende rentevaste periode en dus niet voor de nieuwe periode. Wanneer de consumenten geweten hadden dat de in de brief van 31 juli 2024 genoemde rente enkel gold voor de laatste maand van de rentevaste periode, dan hadden zij zeker richting de bank gereageerd. Door de onduidelijke communicatie van de bank, hebben de consumenten niet de gelegenheid gehad om te reageren.
- De consumenten hadden een hypotheekadviseur ingeschakeld om hen te ondersteunen bij het maken van de juiste keuze bij het kiezen van een nieuwe rentevaste periode én bij de afweging of ze daarvoor bij de bank zouden blijven of eventueel elders een nieuwe hypothecaire geldlening zouden afsluiten. Omdat de consumenten door de berichten van de bank in de veronderstelling verkeerden dat zij de komende tien jaar een rente van 3,65% zouden hebben en zij tevreden waren met die rente, hebben ze besloten om de geldlening niet over te sluiten. Hierdoor betalen de consumenten de komende jaren meer rente en lijden zij daardoor schade.

Het verweer van de bank

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat zij vanaf 1 september 2024 voor tien jaar een rente van 3,65% per jaar zouden gaan betalen.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 Wat de consumenten in dit verband hebben aangevoerd is weergegeven onder 2.9.

3.3 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat de consumenten niet gerechtvaardigd mochten vertrouwen dat zij vanaf 1 september 2024 gedurende tien jaar een rente van 3,65% per jaar zouden gaan betalen. Uit niets blijkt dat de bank de consumenten een dergelijk aanbod heeft gedaan of heeft willen doen. Zo wordt het rentetarief van 3,65% niet genoemd in de tabel in de brief van 23 april 2024. Daarnaast waren de consumenten ervan op de hoogte dat zij uitsluitend een verzoek tot wijziging van de SMV hadden ingediend bij de bank. Uit de daaropvolgende berichten van de bank van 5 juli 2024 en 31 augustus 2024 hadden de consumenten kunnen opmaken dat de rentewijziging het gevolg was van de aanpassing van de SMV en dat de rente van 3,65% gold voor de op dat moment nog lopende rentevaste periode. Het kan de consumenten dan wel hun tussenpersoon niet zijn ontgaan dat zij in het geheel nog geen keuze hadden gemaakt voor een nieuwe rentevaste periode en de correspondentie uit juli 2024 daardoor alleen betrekking kon hebben op het aanpassen van de SMV van de geldlening. Het aanpassen van de SMV en het kiezen van een nieuwe rentevaste periode zijn twee verschillende trajecten. Omdat de consumenten geen keuze hadden gemaakt voor een nieuwe rentevaste periode, heeft de bank, conform hetgeen in de brief van 23 mei 2024 staat, de rente op 1 september 2024 verlengd met tien jaar. Het per 1 september 2024 geldende rentetarief is conform de rentetabel van 1 september 2024.

Beoordeling

3.4 Voor de beantwoording van de vraag of de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat zij vanaf 1 september 2024 voor tien jaar een rente van 3,65% per jaar zouden gaan betalen is het bepaalde in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek van belang. Op grond van dit wetsartikel is een bank gebonden aan haar mededeling voor zover degene tot wie de verklaring is gericht (in dit geval de consumenten) er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die mededeling de werkelijke bedoeling van de bank weergaf. Als voorwaarde geldt wel dat de consumenten er redelijkerwijs op mochten vertrouwen dat deze mededeling de werkelijke bedoeling van de bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer degene tot wie de verklaring is gericht, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Met andere woorden: op de consumenten rust een ‘onderzoeksplicht’. Bij de beoordeling of sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen moeten alle omstandigheden van het geval worden meegewogen.

3.5 De commissie oordeelt dat de consumenten in dit geval de brief van 31 juli 2024 redelijkerwijs niet hebben mogen opvatten als een bevestiging dat per 1 september 2024 een nieuwe rentevaste periode van tien jaar met een rente van 3,65% zou ingaan. De commissie neemt hiertoe de volgende omstandigheden in aanmerking.

3.6 Zoals door de bank gesteld, wordt in de brief van 23 april 2024 bij de mogelijk te kiezen rentevaste periodes geen rente van 3,65% genoemd. Al de vermelde rentepercentages zijn hoger dan 5%. Het had daarom op de weg van de consumenten gelegen om nader te onderzoeken, waarom er in de brief van 31 juli 2024 een rentepercentage van 3,65% werd genoemd.

3.7 Verder is van belang dat de consumenten begin juli 2024 bij de bank uitsluitend een verzoek hebben ingediend tot wijziging van de SMV. Vervolgens hebben de consumenten op 5 juli 2024 van de bank een bericht ontvangen dat de rente als gevolg van de wijziging van de SMV wordt aangepast naar 3,65%. Deze wijziging wordt vervolgens bevestigd in de brief van 31 juli 2024 waarop de consumenten zich beroepen. Naar het oordeel van de commissie is deze brief niet meer en niet minder dan een bevestiging van de reeds op 5 juli 2024 gecommuniceerde wijziging. De brief heeft immers als onderwerp 'uw aangepaste hypotheekgegevens'. Met de bank is de commissie van oordeel dat de consumenten dan wel hun tussenpersoon hadden moeten zien dat zij in het geheel nog geen keuze hadden gemaakt voor een nieuwe rentevaste periode en dat de correspondentie uit juli 2024 daardoor alleen betrekking kon hebben op het aanpassen van de SMV van de geldlening.

3.8 Daar komt bij dat in de brief van 31 juli 2024 staat dat de wijziging van de rente op 1 augustus 2024 ingaat. Naar het oordeel van de commissie mochten de consumenten ook gelet hierop er niet van uitgaan dat een rente van 3,65% voor de nieuwe rentevaste periode zou gaan gelden. De (lopende) rentevaste periode zou immers pas eindigen op 31 augustus 2024 en liep dus op 1 augustus 2024 nog.

3.9 Gelet op het voorgaande is de bank niet gehouden om de rente van 3,65% toe te passen op de geldlening of aan de consumenten het verschil te vergoeden tussen de rente die de bank nu in rekening brengt en de rente die de bank bij een rentepercentage van 3,65% in rekening zou brengen. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 april 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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