

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-473
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. A.P. Luitingh, leden en
mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 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 : 31 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat de Bank veroordeeld wordt tot vergoeding van de in rekening gebrachte boeterente. Consument stelt dat de Bank hem op het moment van de tussentijdse renteherziening (juni/juli 2015) had moeten informeren over de voorgenomen wijziging van de voorwaarden van de Loyaliteitskorting (per 1 september 2015). Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument graag eerder op de hoogte had willen zijn van deze wijziging, rust op de Bank niet de verplichting om toekomstige beleidswijzigingen op voorhand te communiceren naar haar cliënten. De Bank heeft haar informatieplicht/zorgplicht dan ook niet geschonden. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen,
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de Bank en
- de pleitnota van Consument, die tijdens de hoorzitting is overgelegd.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 juni 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Op 30 november 2007 heeft Consument – met tussenkomst van [Naam tussenpersoon] B.V. (hierna: “de Tussenpersoon”) – een hypothecaire geldlening van € 570.000 afgesloten bij de Bank. In de aan de geldlening ten grondslag liggende offerte wordt voor wat betreft de opbouw van het rentetarief een korting van 0,3 procentpunt gegeven (hierna: “Loyaliteitskorting”). Voor deze korting verwijst de Bank naar het clauseblad ‘Maatwerk in rente’.
- 2.2. In de offerte is het clauseblad ‘Maatwerk in rente’ van toepassing verklaard op de geldlening. Daarnaast is in de offerte het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling (hierna: “het Reglement”) van toepassing verklaard.
- 2.3. In de clause ‘Maatwerk in rente’ staat over de vervroegde aflossing en de Loyaliteitskorting het volgende vermeld:

“Loyaliteitskorting

Vervroegde aflossing

Ten gevolge van uw keuze voor Loyaliteitskorting is in tegenstelling tot hetgeen bepaald is in artikel 6 lid 5 van het Reglement in bepaalde gevallen wel een vergoeding verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen. De voorwaarden hiervoor zijn:

In geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing zal de bank de schuldenaar op zijn verzoek een nieuwe hypothecaire lening aanbieden met dezelfde hoofdsom als de af te lossen lening en tegen dezelfde rentecondities. Voorwaarde is dat verstrekking van de lening op basis van het aangeboden onderpand en de financiële positie van de schuldenaar van dat moment volgens de acceptatiecriteria van de bank verantwoord is.

Indien de verstrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatiecriteria van de bank zou vallen of indien de schuldenaar het aanbod niet aanvaardt en bovendien op het tijdstip van de aflossing de marktrente voor soortgelijke leningen lager is dan de leningsrente, is de schuldenaar een vergoeding wegens vervroegde aflossing verschuldigd. Deze wordt berekend zoals is bepaald in artikel 6.3 van het Reglement. De vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag.

Terugbetaling vergoeding

De vergoeding voor vervroegde aflossing wordt terugbetaald indien de schuldenaar binnen 6 maanden een nieuwe WestlandUtrecht Hypotheek laat passeren. De schuldenaar kan hierbij gebruik maken van de meeneemregeling.”

2.4. In artikel 6 van het Reglement is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

“1. De schuldenaar heeft te allen tijde het recht zijn lening vóór de overeengekomen afloopdatum geheel of gedeeltelijk af te lossen, mits met inachtneming van de navolgende voorwaarden:

a. (...)

b. (...)

2. (...)

3. In alle gevallen dat de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd wordt afgelost, onverschillig wat daarvan de oorzaak is of door wie de aflossing geschiedt – echter met uitzondering van de gevallen als bedoeld in lid 5 van dit artikel en in artikel 23, (...) – is bovendien over het bedrag der vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, conform de navolgende regels:

4. Ingeval de schuldenaar een natuurlijk persoon is, (...) houdt de bank met het berekenen van de hiervoor in lid 3 bedoelde vergoeding rekening met het bedrag dat contractueel – zonder dat vergoeding verschuldigd is – in het jaar van aflossing eventueel nog mag worden afgelost.

5. De in lid 4 bedoelde schuldenaar is bevoegd zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn:

a. Jaarlijks op de in de akte vermelde datum maximaal tien procent (10%) van de oorspronkelijke hoofdsom (niet cumulatief) extra af te lossen, mits de Bank een maand van tevoren hiervan in kennis is gesteld;

b. De lening geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen:

1. ingeval de in lid 3 bedoelde rentevoet A gelijk is aan of hoger is dan de in dat lid bedoelde rentevoet B,

2, ingeval de vervroegde aflossing plaatsvindt ter gelegenheid van vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing, dan wel ingeval van een executoriale verkoop van het onderpand als bedoeld in artikel 22 dan wel een daarvoor in de plaats komende onderhandse verkoop,

3. ingeval van overlijden van de schuldenaar, onder de voorwaarde dat zodanige aflossing binnen zes maanden na het overlijden plaatsvindt,

4. ingeval en voor zover de vervroegde aflossing geschiedt door middel van het tot uitkering komen van een aan de bank verpande polis van levensverzekering.”

2.5. Consument heeft in 2015 via de Tussenpersoon om een tussentijdse renteherziening gevraagd. Op 23 juni 2015 heeft de Bank een offerte uitgebracht aan Consument voor een tussentijdse renteherziening per 1 augustus 2015.

2.6. In deze offerte stond: *“Op de lening blijven de voorwaarden van de loyaliteitskorting van toepassing.”* Daarnaast werden in de offerte de voorwaarden van de loyaliteitskorting vermeld (zoals ook vermeld in het clauseblad ‘Maatwerk in rente’ en hierboven geciteerd in overweging 2.3).

- 2.7. Deze offerte is op 14 juli 2015 door Consument ondertekend. Op 20 juli 2015 heeft de Bank aan Consument bevestigd dat het rentepercentage per 1 augustus 2015 zou worden herzien.
- 2.8. Per 1 september 2015 zijn de voorwaarden van de Loyaliteitskorting gewijzigd.
- 2.9. Consument was van plan om te verhuizen naar een andere (nog te bouwen) woning. Vanwege de verkoop van zijn huidige woning in april 2017 wilde Consument de hypothecaire geldlening vervroegd aflossen.
- 2.10. Op 14 april 2017 heeft de Bank Consument op zijn verzoek een definitieve terugbetaalnota gestuurd in verband met de vervroegde aflossing. Blijkens deze terugbetaalnota bedroeg de boeterente € 16.800.
- 2.11. Op 28 april 2017 heeft Consument de hypothecaire geldlening vervroegd afgelost en de in rekening gebrachte boeterente voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert dat de Bank veroordeeld wordt tot vergoeding van de in rekening gebrachte boeterente (van € 16.800).

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
Per 1 september 2015 zijn de voorwaarden van de Loyaliteitskorting gewijzigd. Op grond van deze gewijzigde voorwaarden werd de periode waarin een boeterente wegens Loyaliteitskorting in rekening kan worden gebracht, teruggebracht naar 1 jaar na ingangsdatum vanaf 1 september 2015 van de Loyaliteitskorting. Op het moment van de tussentijdse renteherziening (juni/juli 2015) had de Bank Consument moeten informeren over de voorgenomen wijziging van de voorwaarden van de Loyaliteitskorting. Door deze informatie achter te houden, heeft de Bank haar informatieplicht geschonden.
In een telefoongesprek van begin mei 2017 tussen Consument en de Bank zou een medewerker van de Bank hebben aangegeven dat de gewijzigde voorwaarden van de Loyaliteitskorting van toepassing waren op de hypothecaire geldlening van Consument. Aangezien de periode tussen de datum van de tussentijdse renteherziening tevens verlengingsdatum van de Loyaliteitskorting (1 augustus 2015) en de vervroegde aflossing (28 april 2017) meer dan 1 jaar bedraagt, dient daarom de boeterente – conform de gewijzigde voorwaarden van de Loyaliteitskorting – te vervallen.

Verweer van de Bank

3.3. De Bank stelt zich op het standpunt dat de per 1 september 2015 gewijzigde voorwaarden niet van toepassing zijn en heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Eerste klachtonderdeel: informatieplicht

- 4.1. De kern van dit geschil is de vraag of de Bank Consument op het moment van de tussentijdse renteherziening (in juni/juli 2015) had moeten informeren over de voorgenomen wijziging van de voorwaarden van de Loyaliteitskorting (per 1 september 2015). Het geschil draait dus om de volgende vraag: hoever reikt de informatieplicht van de Bank?
- 4.2. De voorgenomen wijziging van de voorwaarden van de loyaliteitskorting betreft een toekomstige beleidswijziging. Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument graag eerder op de hoogte had willen zijn van deze beleidswijziging, rust op de Bank niet de verplichting om toekomstige beleidswijzigingen op voorhand te communiceren naar haar cliënten. Hieronder zal dit worden toegelicht.
- 4.3. De Commissie stelt voorop dat er geen wettelijke of contractuele verplichting bestaat voor de Bank om haar cliënten te informeren over toekomstige beleidswijzigingen.
- 4.4. Ook de op de Bank rustende zorgplicht brengt niet met zich dat de Bank Consument in juni/juli 2015 had moeten informeren over de voorgenomen beleidswijziging. De zorgplicht behelst weliswaar een informatieplicht, maar deze gaat in de omstandigheden van het onderhavige geval niet zover dat de Bank Consument proactief had moeten informeren over de voorgenomen wijzigingen van de voorwaarden per 1 september 2015. Wat de informatieplicht wel van de Bank verlangt, is dat zij Consument voldoende informeert over de *op dat moment van toepassing zijnde* voorwaarden. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank aan deze informatieplicht voldaan. Immers, zowel in 2007 (bij het afsluiten van de hypothecaire lening) als in 2015 (bij de tussentijdse renteherziening) is Consument door de Bank gewezen op de voorwaarden van de Loyaliteitskorting. Een verdergaande informatieplicht (zoals door Consument voorgesteld) kan niet worden aangenomen.
- 4.5. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet gehouden was Consument in juni/juli 2015 te informeren over de per september 2015 doorgevoerde wijziging van de voorwaarden van de Loyaliteitskorting.

Los van het feit of de ingevoerde wijziging per 1 september 2015 in juni/juli 2015 al vaststond, behoort het tot de beleidsvrijheid van de Bank om te bepalen wanneer zij deze wijziging voorafgaand kenbaar maakt. Dit klachtonderdeel kan daarom niet tot toewijzing van de vordering leiden.

Tweede klachtonderdeel: telefonische toezegging

4.6. Wat betreft de stelling van Consument dat de Bank in het telefoongesprek van mei 2017 zou hebben aangegeven dat de gewijzigde voorwaarden van de Loyaliteitskorting van toepassing waren op de hypothecaire geldlening van Consument, overweegt de Commissie als volgt. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt als uitgangspunt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. Aangezien de Bank de stelling van Consument voldoende gemotiveerd heeft betwist, rust de bewijslast op Consument. De Commissie merkt op dat het telefoongesprek niet is vastgelegd en dat Consument ook niet op een andere wijze zijn stelling heeft kunnen bewijzen. Ook dit klachtonderdeel kan daarom niet tot toewijzing van de vordering leiden.

Slotoverweging

4.7. De Commissie komt tot de slotsom dat de vordering van Consument moet 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.