

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-494
(mr. R.J. Paris, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. J.S.W. Holtrop, leden en
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 8 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft Consument een hypothecaire geldlening verstrekt, bestaande uit drie leningdelen. De rentevaste periode van één leningdeel liep af op 1 juli 2017. Consument heeft op 22 maart 2017 een renteherzieningsvoorstel voor dit leningdeel ontvangen. Het van daarna daterende omzettingsvoorstel gaat uit van de per 22 maart 2017 geldende rentetarieven. Partijen verschillen van mening over de vraag welke rentetarieven in het omzettingsvoorstel dienen te worden opgenomen. De Commissie overweegt dat de Bank met het rentevoorstel van 22 maart 2017 weliswaar conform, het per 1 januari 2013 geldende, artikel 68b lid 1 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft heeft gehandeld, maar niet conform hetgeen zij met Consument is overeengekomen. Het schenden van de in 2007 met Consument gemaakte afspraken is de Bank echter niet aan te rekenen, omdat een beroep op overmacht – zoals geregeld in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek – gerechtvaardigd is. Het kan naar het oordeel van de Commissie de Bank niet verweten worden dat zij zich, net als ieder ander, houdt aan de wet- en regelgeving.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank, met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. De Bank heeft op 25 juni 2007 aan Consument en haar partner een offerte voor een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 475.000,- (hierna: de geldlening) uitgebracht. De offerte gaat uit van drie leningdelen:

1. Een maatwerkhypothek van € 237.500,- met een rentetarief van 4,0% en een rentevaste periode tot 1 juli 2017 (hierna: leningdeel I);
2. Een aflossingsvrije hypothek van € 25.000,- met een rentetarief van 3,9% en een rentevaste periode tot 1 april 2017;
3. Een aflossingsvrije hypothek van € 212.500,- met een rentetarief van 5,2% en een rentevaste periode tot 1 april 2017.

De offerte vermeldt onder meer:

“Voorwaarden

Hieronder leest u de belangrijkste voorwaarden die voor deze aangeboden hypothek gelden. Daarnaast zijn van toepassing de kenmerken en voorwaarden van uw hypothek die u vindt in de brochure ‘Basisinformatie [de rechtsvoorganger van de Bank] Hypotheken’ inclusief de Algemene Voorwaarden [de rechtsvoorganger van de Bank] Hypotheken, de brochure ‘Maatwerkhypothek’, de brochure ‘Aflossingsvrije Hypothek’ en ‘Uw hypothek van stap tot stap’.”

In de brochure “Basisinformatie [de rechtsvoorganger van de Bank] Hypotheken” (hierna: de brochure) is voor zover relevant opgenomen:

“Welke rentevasteperiode en rentevariant kiest u?

(...)

Ongeveer een maand voordat uw rentevaste periode afloopt, doet [de rechtsvoorganger van de Bank] u een nieuw aanbod voor diverse rentevaste perioden tegen de dan geldende rentetarieven. Uit dit aanbod maakt u een keuze. (...)”

Consument en haar partner hebben de offerte voor akkoord getekend.

2.2. Op 9 juli 2007 heeft de Bank de geldlening aan Consument en haar partner verstrekt. De betreffende hypothekakte vermeldt onder meer:

“4. Na een periode van eenhonderdtwintig (120) maanden, te weten op de eenhonderdtwintigste (120^{ste}) rentevervaldag, kan de rentevoet en kan de rentevaste periode opnieuw worden vastgesteld.

De bank zal uiterlijk drie weken voor het einde van een rentevaste periode schriftelijk aan de schuldenaar een voorstel doen met betrekking tot zowel de verschuldigde rente als een nieuwe rentevaste periode.

Mocht de schuldenaar een dergelijk schrijven niet ontvangen dan is hij verplicht de bank terstond daarvan in kennis te stellen.

De bank is dan gerechtigd – mits binnen een week – alsnog een voorstel te doen. De schuldenaar wordt geacht het voorstel te aanvaarden, indien hij niet binnen veertien dagen na ontvangst, aan de bank, bij voorkeur in het belang van de schuldenaar via een aangetekend schrijven, heeft kennisgegeven dit voorstel te verwerpen.

Bij tijdige verwerping is het verschuldigde onmiddellijk en geheel opeisbaar en is de schuldenaar verplicht het verschuldigde in zijn geheel terug te betalen op de beoogde renteherzieningsdatum.”

- 2.3. Op 22 maart 2017 heeft de Bank Consument een renteherzieningsvoorstel voor leningdeel I (hierna: het renteherzieningsvoorstel) doen toekomen. Het renteherzieningsvoorstel luidt, voor zover relevant:

“Voor [Consument]

Ingangsdatum nieuwe rentevaste periode 1 juli 2017

In deze offerte staan de mogelijke rentevaste periodes voor alle leningdelen die aflopen op zaterdag 1 juli 2017. Voor ieder aflopend leningdeel ziet u een tabel met nieuwe rentevaste periodes waar u een keuze uit kunt maken. Daarnaast kunt u aangeven of u gebruik wilt maken van de Actieve Betaalrekening Korting.

(...)

Keuze niet op tijd doorgeven

Geeft u uw keuze niet op tijd (per post voor 23 juni 2017, via Mijn [de Bank] voor 1 juli 2017) aan ons door? Dan gaan wij ervan uit dat u kiest voor:

***een rentevaste periode van 10 jaar voor uw Maatwerkhypothek met leningdeelnummer 1.0**

(...)

Uw Maatwerkhypothek met leningdeelnummer 1.0

Kruis hier uw keuze	Rentevaste periode	Rente %	Jaarlijks kosten-percentage	Bruto rentelast per maand
---------------------	--------------------	---------	-----------------------------	---------------------------

(...)

[]	10 jaar	2,740%	2,80%	(...)
-----	---------	--------	-------	-------

(...)

Wat als de actuele hypotheekrente nog wijzigt?

De hypotheekrente bij de rentevaste periode die u in deze offerte kiest, geldt vanaf de ingangsdatum van de nieuwe rentevaste periode. Het kan gebeuren dat in de tussentijd de actuele rente wijzigt. In dat geval blijft voor u het rentepercentage in deze offerte van toepassing.

Een stijging of daling van de actuele rente voor de ingangsdatum van de nieuwe rentevaste periode heeft dus geen invloed op uw nieuwe rentepercentage.”

Consument heeft het renteherzieningsvoorstel op 26 mei 2017 voor akkoord ondertekend en daarbij gekozen voor een rentevaste periode van tien jaar. Zij heeft de volgende opmerking op het renteherzieningsvoorstel geplaatst:

“Zoals met [een bankmedewerkster] afgesproken, zal ik een offerte ontvangen voor de omzetting van mijn maatwerkhypothek in een lineaire en aflossingsvrije hypothek. Voor deze nieuwe hypothekdelen zou ik dan voor een rentevaste periode van 10 jaar een offerte willen ontvangen.”

2.4. Per 1 april 2017 zijn partijen voor de leningdelen 2 en 3 nieuwe renteafspraken overeengekomen.

2.5. De Bank heeft Consument bij brief van 1 juni 2017 een voorstel tot splitsing en omzetting van leningdeel 1 gedaan (hierna: het omzettingsvoorstel). Deze brief vermeldt onder meer:

“Op uw verzoek bieden wij u tot ons genoegen een voorstel aan om uw Maatwerk Hypotheek te splitsen en om te zetten in een Aflossingsvrije Hypotheek en Lineaire Hypotheek.

(...)

Hieronder staan de gegevens van uw hypothek na de splitsing en omzetting:

(Leningdeel 1.0)

- hypotheekvorm	Lineaire Hypotheek
- omzettingsdatum	1 augustus 2017 (streefdatum)
- schuldrest per omzettingsdatum	€ 115.000,00
- restant looptijd op omzettingsdatum	241 maanden
- nieuwe rentevaste periode	120 maanden
- ingangsdatum nieuwe rentevaste periode	1 juli 2017
- rentepercentage	1,89%
- jaarlijks kostenpercentage	1,9% per jaar*)
- rentebedrag eerste nota na omzetting	€ 181,13
- aflossing per maand	€ 477,18

(Leningdeel 1.1)

- hypotheekvorm	Aflossingsvrije Hypotheek
- omzettingsdatum	1 augustus 2017 (streefdatum)
- schuldrest per omzettingsdatum	€ 103.750,00
- restant looptijd op omzettingsdatum	241 maanden
- nieuwe rentevaste periode	120 maanden
- ingangsdatum nieuwe rentevaste periode	1 juli 2017

- rentepercentage 2,09%
- jaarlijks kostenpercentage 2,1% per jaar*)
- rentebedrag per maand € 180,70

(...)

Voor het splitsen en omzetten van uw hypotheek betaalt u € 225,00 administratiekosten. U machtigt [de Bank] om de administratiekosten van de splitsing en omzetting automatisch van uw Betaalrekening af te schrijven.

(...)

Voorwaarden

Hieronder leest u de belangrijkste voorwaarden die voor deze aangeboden hypotheek gelden.

(...)

Na acceptatie van deze offerte gelden de bepalingen en voorwaarden die in de brochure "Basisinformatie en Algemene Voorwaarden [de Bank] Hypotheken (hierna: 'brochure') zijn opgenomen. Als de brochure voorwaarden bevat over (vervroegde) aflossing, die strijdig zijn met de voorwaarden in uw bestaande hypotheekakte, dan gelden de betreffende voorwaarden in uw bestaande hypotheekakte.

Als de bepalingen in deze offerte strijdig zijn met de inhoud van de brochure, dan gaan de bepalingen van deze offerte voor. Als in de brochure strijdigheid is tussen het deel "Basisinformatie" en het deel "Algemene Voorwaarden [de Bank] Hypotheken", dan gaan de bepalingen van "Basisinformatie" voor. U kunt de brochure downloaden via onderstaande link (...)."

Consument heeft dit voorstel niet aanvaard.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert dat de Bank haar een omzettingsvoorstel doet waarin wordt uitgegaan van de rentetarieven zoals die op of omstreeks 9 juni 2017 golden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft eind maart 2017 een voorstel van de Bank ontvangen. In die brief stelt de Bank Consument een aantal rentetarieven met bijbehorende rentevaste perioden voor. Partijen hebben naar aanleiding van dit voorstel meerdere gesprekken gevoerd. Consument heeft vervolgens de Bank verzocht een voorstel te doen voor het splitsen en omzetten van leningdeel I, uitgaande van een rentevaste periode van tien jaar per 1 juli 2017. Op 2 juni 2017 heeft Consument het omzettingsvoorstel van de Bank ontvangen.

In dat omzettingsvoorstel is de Bank ten onrechte uitgegaan van de rentetarieven die op 22 maart 2017 golden. De Bank dient uit te gaan van de op of omstreeks 9 juni 2017 geldende rentetarieven, welke datum is gebaseerd op de in de hypotheekakte vermelde termijn als geciteerd in rechtsoverweging 2.2.

Verweer van de Bank

- 3.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Kort na het renteherzieningsvoorstel van 22 maart 2017, heeft Consument de Bank verzocht leningdeel I om te zetten van een maatwerkhypotheek naar een gedeeltelijk aflossingsvrije en gedeeltelijk annuitaire hypotheek. De Bank heeft Consument op 1 juni 2017 een omzettingsvoorstel verstuurd, uitgaande van de rentetarieven van 22 maart 2017. Deze wijziging in hypotheekvorm verandert niets aan het moment van het bepalen van het rentetarief. De Bank heeft dus juist gehandeld door in het omzettingsvoorstel uit te gaan van de per 22 maart 2017 geldende rentetarieven.

4. Beoordeling

- 4.1. Het geschil tussen partijen ziet op leningdeel I van de geldlening. Partijen zijn voor dit leningdeel een rentevaste periode tot 1 juli 2017 overeengekomen. Op 22 maart 2017 heeft de Bank Consument een renteherzieningsvoorstel gedaan, waarmee zij Consument rentetarieven en -voorwaarden voor leningdeel I per 1 juli 2017 aanbiedt. Dit renteherzieningsvoorstel gaat uit van de per 22 maart 2017 geldende rentetarieven, te weten 2,09% voor een maatwerk- en aflossingsvrije hypotheek en 1,89% voor een lineaire hypotheek. Partijen hebben vervolgens gesproken over het splitsen en omzetten van leningdeel I. De Bank heeft naar aanleiding van die gesprekken het omzettingsvoorstel aan Consument gedaan. Dit omzettingsvoorstel gaat (net als het renteherzieningsvoorstel) uit van de per 22 maart 2017 geldende rentetarieven. Partijen verschillen van mening over de vraag welke rentetarieven in het omzettingsvoorstel dienen te worden opgenomen. Volgens Consument dient te worden uitgegaan van de op of omstreeks 9 juni 2017 geldende rentetarieven (te weten 2,04% voor een maatwerk- en aflossingsvrije hypotheek en 1,74% voor een lineaire hypotheek), terwijl volgens de Bank de per 22 maart 2017 geldende rentetarieven moeten worden gehanteerd.
- 4.2. De Commissie stelt voorop dat de Bank met het rentevoorstel van 22 maart 2017 conform, het per 1 januari 2013 geldende, artikel 68b lid I van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) heeft gehandeld. Op grond van deze publiekrechtelijke bepaling dient de Bank namelijk tenminste drie maanden vóór het aflopen van de rentevaste periode Consument te informeren over het aflopen van die periode en informatie te verstrekken over de *maximale* debetrentevoet die zal gelden voor de komende rentevastperiode.

Met het hanteren van de per 22 maart 2017 geldende rentetarieven handelt de Bank echter niet conform hetgeen zij met Consument is overeengekomen. Partijen zijn overeengekomen dat de Bank Consument één maand (zie de brochure) dan wel drie weken (zie artikel 4 van de hypotheekakte van 9 juli 2007) vóór het aflopen van de rentevaste periode een nieuw aanbod doet voor diverse rentevaste perioden tegen de dan geldende rentetarieven. Hoewel de Bank met het hanteren van een termijn van drie maanden in dezen niet handelt volgens de tussen partijen gemaakte (termijn)afspraken over renteherziening, is zij niet gehouden de kortere - met Consument overeengekomen - termijn van één maand of drie weken te hanteren. Het schenden van de in 2007 met Consument gemaakte afspraken is de Bank namelijk niet aan te rekenen. Dit beroep op overmacht - zoals geregeld in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek - is gerechtvaardigd, nu de wettelijke bepaling in artikel 68b BGfo aan nakoming van de met Consument gemaakte renteafspraken in de weg staat. Vergelijk Hoge Raad 25 juni 1915, NJ 1915, p. 673. Het kan naar het oordeel van de Commissie de Bank niet verweten worden dat zij zich, net als ieder ander, houdt aan de wet- en regelgeving. Daarbij verdient ook vermelding dat artikel 68b BGfo pas na de met Consument (in 2007) gemaakte renteafspraken in werking is getreden.

4.3. De vraag die Consument ook aan de Commissie voorlegt, is of zij gehouden zou zijn het rentevoorstel (in dit geval gedateerd op 1 juni 2017) daadwerkelijk te accepteren. Daarvoor is van belang dat partijen voor leningdeel I tot 1 juli 2017 renteafspraken hebben gemaakt. De Bank heeft Consument bij brief van 22 maart 2017 een nieuw rentevoorstel (in de zin van artikel 6:265 BW) gedaan. Om vervolgens tot een geldige overeenkomst tussen partijen te komen over het vanaf 1 juli 2017 geldende rentetarief voor leningdeel I dienen de wil en verklaring van de aanbieder en aanvaarder gelijk te zijn (artikel 6:217 BW). Partijen lijken tot op heden geen overeenstemming te hebben bereikt over de per 1 juli 2017 geldende rentetarieven aangaande het onderhavige leningdeel, ook al heeft Consument het renteherzieningsvoorstel op 26 mei 2017 voor akkoord ondertekend. Niet alleen heeft Consument op het renteherzieningsvoorstel een voorbehoud gemaakt, ook blijkt uit deze (daarna volgende) klachtprocedure dat partijen het niet eens zijn over de rentevoorraeden. Nu van beëindiging van de geldlening geen sprake is, zullen partijen in ieder geval per 1 juli 2017 renteafspraken voor leningdeel I moeten maken. Zij dienen daarbij rekening te houden met de eerdere overwegingen van de Commissie dat de Bank bij het aanbieden van de per 22 maart 2017 geldende rentetarieven juist heeft gehandeld.

4.4. De klacht van Consument is gelet op de voorgaande overwegingen ongegrond.

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.