

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-409
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 november 2017
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ING Bank N.V., handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank gevestigd te
Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Maandtermijn hypothecaire geldlening. Consumenten vorderen nakoming van het aanbod dat de Bank op 22 mei 2017 heeft gedaan. Naar het oordeel van de Commissie is in het aanbod van de Bank van 22 mei 2017 geen sprake van een aanbod voor de renteherziening van de spaarverzekering. Het aanbod heeft alleen betrekking op de renteherziening van de leningdelen van de hypothecaire geldlening. Voorts oordeelt de Commissie dat Consumenten er niet op mochten vertrouwen dat de nieuwe maandtermijn € 1.518,52 zou bedragen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende akte na zitting van de Bank;
- de aanvullende akte na zitting van Consumenten.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juni 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten houden bij de Bank een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') aan. De hoofdsom bedraagt € 540.000,- bestaande uit twee leningdelen.

Het eerste leningdeel betreft een zogenoemde SpaarXtra Hypotheek met een hoofdsom van € 300.000,--. Partijen zijn voor de SpaarXtra Hypotheek een rentetarief van 5,4% per jaar voor een periode van tien jaar overeengekomen. Ter aflossing van de SpaarXtra Hypotheek hebben Consumenten een SpaarXtra verzekering (hierna: 'spaarverzekering') afgesloten bij Nationale Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. Voor de SpaarXtra verzekering hebben Consumenten gekozen voor een te vergoeden rente van 6,8% per jaar gedurende een periode van tien jaar. Het tweede leningdeel betreft een zogenoemde Konstant Hypotheek met een hoofdsom van € 240.000,--. Partijen zijn voor de Konstant Hypotheek een rentetarief van 5,2% per jaar voor een periode van tien jaar overeengekomen. De looptijd van beide leningdelen bedraagt dertig jaar.

2.2 Op de geldlening zijn het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidsstelling, de Clausules Algemeen, SpaarXtra Hypotheek, Bouwdepot en maatwerk in rente versie april 2007, de Algemene Voorwaarden SpaarXtra Polis (model SXP-I) en de brochures Uw eigen huis, uw eigen hypotheek en SpaarXtra Hypotheek van toepassing verklaard.

2.3 In de door Consumenten op 16 juli 2007 getekende offerte van geldlening is, voor zover relevant, opgenomen:

"SpaarXtra Polis

Naast de rente over de lening betaalt u ook premie voor de verzekeringspolis van de SpaarXtra Hypotheek. Deze polis betreft een levensverzekering, waarmee u vermogen opbouwt. (...) De rente percentages van de lening en de polis van een SpaarXtra hypotheek zijn niet gekoppeld.

De hoogte van de premie zal in ieder geval opnieuw worden vastgesteld wanneer het verzekerd kapitaal wordt verlaagd of bij een wijziging van de polisrente. (...)

Risicofactoren

(...)

Een hogere polisrente gaat gepaard met een lagere premie en een lagere polisrente gaat gepaard met een hogere premie. (...) De risico's die verbonden zijn aan renteherziening en aan het aangaan van een hypotheek vindt u terug in de brochure 'Uw eigen huis, uw eigen hypotheek'.

2.4 In de brochure 'Uw eigen huis, uw eigen hypotheek' is op pagina 17 onder 5.3.1. Premieherziening vermeld:

"(...)Bij de SpaarXtra Hypotheek hebben de lening en de polis elk een eigen rentevaste periode. De leningrente en de polisvergoeding worden dus op hun eigen renteherzieningsdatum herzien."

2.5 In het Clausuleblad SpaarXtra Hypotheek is bij het kopje Renteherziening van de lening en de polis bepaald:

"Voor de lening en de polis kiest de schuldenaar bij de verstrekking van de lening en bij latere renteherziening afzonderlijke rentevastperioden. Gekozen kan worden uit de rentevaste perioden die de bank respectievelijk aanbiedt op het tijdstip van de keuze. Doordat gekozen kan worden voor verschillende rentevaste perioden voor lening en polis, zullen de leningrente en de premie vaak niet op hetzelfde moment wijzigen."

2.6 De relevante artikelen uit de Algemene Voorwaarden SpaarXtra polis luiden:

"Artikel 1

(...)

de rentevaste periode: de periode gedurende welke de rentevergoeding geldt als vermeld op het polisblad"

(...)

Artikel 5

(...)3. Over de voorziening verzekeringsverplichtingen wordt de op de polis genoemde rente vergoed. Deze rente is gebaseerd op de rentevaste periode van de verzekering die door de verzekeringnemer gekozen is en geldt gedurende de rentevaste periode. De verzekeringnemer dient voor het verstrijken van de rentevaste periode een volgende rentevaste periode en de daarbij behorende vergoeding voor de polis te kiezen. Als de verzekeringnemer naar het oordeel van de verzekeraar niet tijdig voor de volgende rentevaste periode kiest, maakt de verzekeraar deze keuze."

2.7 In verband met het aflopen van de rentevastperiode van de SpaarXtra en de Konstant hypotheek heeft de Bank Consumenten op 22 mei 2017 een renteherzieningsvoorstel gestuurd. Daarin is, voor zover relevant, opgenomen:

Leningoverzicht van uw WestlandUtrecht Bank Hypotheek per 1 september 2017

Muntsoort : EUR

In dit overzicht ziet u hoe hoog uw lening is, welk rentepercentage u betaalt en wat uw maandbedrag is.

Leningdeel- nummer	Hypotheek- vorm	Hoogte leningdeel per 1-9-2017	Nominaal rente- percen- tage	Jaarlijks kosten- percen- tage	Datum rente- herziening	Maandbedrag per 1-9-2017
██████████104	SpaarXtra Hypo- theek	300.000,00	2,500%	2,5%	1-9-2027	625,00
██████████.112	Konstant Hypo- theek	240.000,00	2,500%	2,5%	1-9-2027	500,00
		540.000,00				1.125,00
U betaalt voor uw lening						1.125,00
U betaalt voor uw verzekering (premie)						393,52
Uw maandbedrag						1.518,52

Overzicht van uw spaarverzekering

Leningdeel- nummer	Polis- nummer	Verzekerd bedrag	Opgebouwd bedrag per 1-9-2017	Rente- vergoedings- percentage	Datum rente- herziening	Premie per 1-9-2017
██████████104	██████████	300.000,00	47.284,00	6,800%	1-9-2017	393,52
		300.000,00	47.284,00			393,52

(...)

Keuzeformulier Nieuwe rentevastperiode

Wilt u een andere rentevastperiode?

Op dit formulier, "Nieuwe rentevastperiode", geeft u de nieuwe rentevastperiode aan ons door. U kunt voor ieder leningdeel waarvan de rentevastperiode eindigt een nieuwe rentevastperiode kiezen. U vult dit formulier alleen in als u een andere rentevastperiode wilt dan wij u hebben aangeboden. Kiest u voor het renteaanbod in de brief? Dan hoeft u niets te doen. De bedragen op dit formulier zijn per maand en in Euro's.

(...)

- 2.8 In verband met het aflopen van de rentevastperiode van de spaarverzekering heeft de Bank Consumenten op 26 mei 2017 een renteherzieningsvoorstel gestuurd. Daarin is, voor zover relevant, opgenomen:

Keuzeformulier nieuwe rentevastperiode SpaarXtra Polis

Wilt u een andere rentevastperiode?

Op dit keuzeformulier, 'nieuwe rentevastperiode SpaarXtra Polis', geeft u de nieuwe rentevastperiode aan ons door. U vult dit formulier alleen in als u een andere rentevastperiode wilt dan wij u hebben aangeboden. Kiest u voor het renteaanbod in de brief? Dan hoeft u niets te doen. De bedragen op dit formulier zijn per maand en in Euro's.

(...)

Leningdeel [REDACTED] **104**

Uw keuze (max. één aankruisen)	Rentevast- periode	Nominaal rente- percentage	Jaarlijks kosten- percentage	Rente	Premie
<input type="checkbox"/>	1 jaar	1,900%	1,9%	475,00	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	2 jaar	1,950%	2,0%	487,50	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	3 jaar	2,000%	2,0%	500,00	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	4 jaar	2,050%	2,1%	512,50	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	5 jaar	2,150%	2,2%	537,50	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	6 jaar	2,250%	2,3%	562,50	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	7 jaar	2,300%	2,3%	575,00	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	8 jaar	2,400%	2,4%	600,00	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	9 jaar	2,500%	2,5%	625,00	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	11 jaar	2,800%	2,8%	700,00	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	12 jaar	3,100%	3,1%	775,00	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	13 jaar	3,200%	3,2%	800,00	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	14 jaar	3,250%	3,3%	812,50	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	15 jaar	3,400%	3,5%	850,00	n.n.b.
<input type="checkbox"/>	20 jaar	3,650%	3,7%	912,50	n.n.b.

Omdat de rentevastperiode van uw SpaarXtra Polis gelijktijdig afloopt met die van uw leningdeel, is de bijbehorende premie nog niet bekend (n.n.b.).

U kunt kiezen uit de volgende rentepercentages (rentes dd. 26 mei 2017):

Polisnummer: [REDACTED]

Uw keuze (max. één aankruisen)	Rentevast- periode	Rente SpaarXtra Polis	Premie
<input type="checkbox"/>	1 jaar	1,950%	900,33
<input type="checkbox"/>	2 jaar	2,000%	893,91
<input type="checkbox"/>	3 jaar	2,050%	887,51
<input type="checkbox"/>	4 jaar	2,100%	881,13
<input type="checkbox"/>	5 jaar	2,200%	868,42
<input type="checkbox"/>	6 jaar	2,300%	855,79
<input type="checkbox"/>	7 jaar	2,350%	849,50
<input type="checkbox"/>	8 jaar	2,450%	836,99
<input type="checkbox"/>	9 jaar	2,550%	824,54
<input type="checkbox"/>	10 jaar	2,550%	824,54

- 2.9 Consumenten hebben de renteherzieningsvoorstellen niet ondertekend retour gezonden en de Bank heeft de rente van beide leningdelen vastgezet voor een periode van tien jaar tegen een rente van 2,5% per jaar.
- 2.10 Op 4 september 2017 heeft de Bank Consumenten een nieuw polisblad van de SpaarXtra verzekering gestuurd. Op de polis is vermeld dat de rente voor een periode van tien jaar is vastgezet tegen een tarief van 2,55% per jaar.

De maandelijks te betalen premie vanaf 1 september 2017 bedraagt € 824,54.

- 2.11 Per brief van 14 september 2017 heeft de Bank Consumenten geïnformeerd over de nieuwe maandtermijn. Deze bedraagt per 1 september 2017 € 1.949,54.
- 2.12 Consumenten hebben bij de Bank per e-mail van 21 september 2017 hun onvrede geuit over de nieuwe maandtermijn. Per brief van 28 september 2017 heeft de bank aan Consumenten toegelicht dat de maandtermijn van € 1.949,54 correct is berekend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen een vergoeding van de schade door hen begroot op € 50.000,--, zijnde € 431,02 per maand gedurende een periode van tien jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten vorderen nakoming van het aanbod dat de Bank op 22 mei 2017 heeft gedaan. De Bank heeft een aanbod gedaan. Consumenten hebben na ontvangst van het aanbod besloten om de geldlening bij de Bank voort te zetten en het aanbod (stilzwijgend) aanvaard. In de brief is duidelijk vermeld dat de nieuwe maandtermijn € 1.518,52 zou bedragen en dat zij voor acceptatie van het aanbod niets hoeven te doen. Consumenten mochten hier gerechtvaardigd op vertrouwen. Tussen Consumenten en de Bank is derhalve een overeenkomst tot stand gekomen.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- in de brief van 22 mei 2017 is per abuis de premie van de spaarverzekering opgenomen. Vanwege de overgang naar een nieuw administratiesysteem en constructie van de geldlening is dit, ondanks uitgebreid testen, niet eerder door de Bank opgemerkt;
 - Consumenten hebben geen belang bij het voortzetten van de procedure. De Bank heeft Consumenten uit coulance in de gelegenheid gesteld om de geldlening alsnog zonder vergoeding voor vervroegd aflossen over te sluiten;
 - zowel de offerte van 22 mei 2017 als die van 26 mei 2017 zijn door Consumenten stilzwijgend aanvaard. De offerte van 22 mei 2017 ziet enkel op de renteherziening van de geldlening en niet op de spaarverzekering;
 - Consumenten mochten er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de in de brief van 22 mei 2017 genoemde premie van de spaarverzekering een aan hen gerichte verklaring was tot het aangaan van een nieuwe rentevastperiode voor die premie en voor de duur van tien jaar.

4 Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat Consumenten en de Bank van mening verschillen over de vraag of een rechtsgeldige overeenkomst voor zowel de leningdelen als de spaarverzekering tot stand is gekomen op basis van de brief van 22 mei 2017.

4.2 Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan (artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). Voor een geldig aanbod evenals voor een geldige aanvaarding is volgens artikel 3:33 BW vereist dat de wil en verklaring met elkaar overeenstemmen. In de klacht van Consumenten staat ter discussie of sprake is van een geldig aanbod van de Bank.

4.3 Naar het oordeel van de Commissie is in het aanbod van de Bank van 22 mei 2017 geen sprake van een aanbieding voor de renteherziening van de spaarverzekering. Het aanbod ziet slechts op de renteherziening van de leningdelen van de geldlening. De Bank heeft het aanbod voor de spaarverzekering op 26 mei 2017 aan Consumenten doen toekomen. Omdat geen sprake is van een aanbod voor de spaarverzekering, komt derhalve in beginsel geen overeenkomst tot stand.

4.4 Voor de vraag of voor uitzondering op dit beginsel plaats is, ligt de vraag voor of Consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat hun maandlast per 1 september 2017 € 1.518,52 zou bedragen.

4.5 Om deze vraag te kunnen beantwoorden dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van het in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek ('BW') bepaalde:

“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”

4.6 Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de Bank in beginsel gehouden is aan de mededeling die zij aan Consumenten heeft gedaan, ook indien deze mededeling een fout bevatte. Voorwaarde daarvoor is wel dat Consumenten er redelijkerwijs op mochten vertrouwen dat deze mededeling de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Indien voor Consument duidelijk was of had moeten zijn dat sprake was van een vergissing, is de Bank niet gebonden aan de onjuiste mededeling.

- 4.7 De Commissie komt in deze kwestie tot de conclusie dat Consumenten redelijkerwijs op de hoogte hadden kunnen en dus moeten zijn van het feit dat de mededeling ten aanzien van de maandtermijn van € 1.518,52 in de brief van 22 mei 2017 onjuist was en overweegt daartoe als volgt.
- 4.8 In het cijfermatig overzicht opgenomen in de brief van 22 mei 2017 (zie r.o. 2.7) is om te beginnen opgenomen dat de premie van de spaarverzekering gelijktijdig afloopt met de rentevastperiode van de leningdelen van de geldlening, maar dat de bijbehorende premie nog niet bekend is. Bij de premie in het overzicht is dan ook n.n.b. vermeld. In deze brief is eveneens opgenomen dat de rentevergoeding van de spaarverzekering tot 1 september 2017 6,8% vermeerderd met een verschuldigde premie van € 393,25 bedraagt. Met een renteverlaging van 6,8% naar 2,5% kan, zoals Consumenten hadden kunnen en moeten begrijpen, de premie van de spaarverzekering onmogelijk gelijk blijven. Verder heeft de Bank Consumenten vier dagen later bericht over het einde van de rentevastperiode van de spaarverzekering en hun een nieuw aanbod toegezonden. In deze brief is weergegeven uit welke rentevergoedingspercentages Consumenten konden kiezen en nagaan wat de consequenties hiervan voor de premie zouden zijn. Uit dit overzicht kan worden opgemaakt dat de premie € 824,54 bedraagt bij een rentevergoedingspercentage van 2,550%. Voor zover de brief van 22 mei 2017 geen vragen bij Consumenten over hun totaallast had opgeroepen, hadden zij bij het bericht van 26 mei 2017 moeten begrijpen welke rente en premie zij voortaan in totaal verschuldigd zouden zijn. Gelet op het voorgaande mochten Consumenten er niet op vertrouwen dat de nieuwe maandtermijn per 1 september 2017 € 1.518,52 zou bedragen.
- 4.9 De Bank heeft erkend dat in de brief van 22 mei 2017 bij de vermelding van de nieuwe maandtermijn ten onrechte de huidige premie van de spaarverzekering is vermeld. De Bank heeft de reden toegelicht, haar excuses aangeboden en uit coulance aangeboden om Consumenten alsnog in de gelegenheid te stellen de geldlening zonder vervroegde aflossing te mogen aflossen. De Bank heeft Consumenten hiermee in dezelfde situatie geplaatst als ware de fout niet gemaakt. Tot meer kan de Commissie de Bank niet verplichten.
- 4.10 Derhalve is, hoe ongelukkig de communicatie van de Bank ook is geweest, sprake van een kennelijke vergissing aan de zijde van de Bank, waaraan zij niet gehouden kan worden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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.