

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-536
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. E.C. Ruinaard, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam en handelend onder de naam
WestlandUtrecht Bank, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 23 augustus 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Verzoek tot rentewijziging dat bij gebrek aan ondertekende offerte niet is uitgevoerd. Geen tekortschieten van de bank, omdat de hypotheekadviseur ermee bekend was dat correspondentie rechtstreeks aan de klant werd gezonden. Verder is Consument in de offerte voldoende duidelijk erop gewezen dat hij tijdig een getekende offerte moest terugsturen.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- de brief van de bank van 23 augustus 2017,
- de brief van de gemachtigde van Consument van 26 september 2017 en
- de brief van de bank van 9 oktober 2017.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 april 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2009 bij de bank een hypothecaire lening afgesloten, bestaande uit een hypotheek met levensverzekering (hierna: de levenhypotheek) en een SpaarXtraHypotheek (hierna: de spaarhypotheek). Bij het aangaan van deze hypothecaire lening is Consument bijgestaan door zijn hypotheekadviseur Assuline B.V. (hierna: Assuline).
- 2.2 Bij brief van 21 juli 2015 heeft de bank Consument bericht dat de rentevaste periode van beide leningdelen zou aflopen op 1 november 2015. In deze brief stond de volgende passage:

“(…) Kiezen voor een nieuwe rentevaste periode

In bijgevoegde offerte vindt u verschillende rentevaste perioden waaruit u kunt kiezen. Ook als de rente daalt of stijgt voor 1 november 2015 veranderen deze rentes niet.

U kunt uw keuze invullen in de eerste kolom. Graag ontvangen wij de ingevulde en getekende offerte voor 27 oktober 2015 retour. Als de getekende offerte niet voor de bovengenoemde datum bij ons binnen is, gaan we ervan uit dat u kiest voor:
- Een rentevaste periode van 6 jaar. (...)"

Bijlage bij deze brief was een vervolgblad waarop Consument de gewenste nieuwe rentevaste periode kon invullen.

- 2.3 Bij brief van 19 oktober 2015 heeft de bank Consument nogmaals medegedeeld dat de rentevaste periode voor beide leningdelen zou aflopen op 1 november 2015. Bij die brief was een vervolgblad gevoegd waarop Consument zijn keuze kon invullen. Verder werd het volgende opgemerkt:

"(...) kiezen voor een nieuwe rentevaste periode
In bijgevoegde offerte vindt u verschillende rentevaste perioden en rentes waaruit u kunt kiezen. Deze aangeboden rentes veranderen niet. Ook niet als de rente daalt of stijgt voor 1 november 2015. U kunt uw keuze invullen in de eerste kolom. Graag ontvangen wij de ingevulde en getekende offerte voor 27 oktober 2015 retour. Als wij geen getekende offerte van u ontvangen, gaan we ervan uit dat u kiest voor een rentevaste periode van 6 jaar. (...)"

- 2.4 Op 20 oktober 2015 heeft Assuline het vervolgblad bij de brief van 19 oktober 2015 aan de bank gemaild, ondertekend door Consument en met de handgeschreven toevoeging 'variabele rente 2,4%'. In haar begeleidende e-mail heeft Assuline geschreven:

"(...) Het betreft hypotheeknummers (...).
Bijgaand doen wij u het renteverlengingsformulier toekomen.
Wij verzoeken u vriendelijk om de rente per 01-11-2015 op variabel te zetten voor beide leningdelen.
Wij vertrouwen erop dat u voor de verdere afwikkeling zorg zult dragen en ontvangen graag een bevestiging. (...)"

- 2.5 Consument heeft vervolgens van de bank een offerte ontvangen, gedateerd 22 oktober 2015 en met als bijlage het clauseblad Euripus Rente, voor het omzetten van de rente in een variabele rente (voor één maand vast) van 2,48% per jaar. In de offerte stond:

"(...) Geldigheidsduur offerte
Bij acceptatie verzoeken wij u de kopie van deze brief, volledig ingevuld en ondertekend, te retourneren. Dit voorstel vervalt per 3 november 2015 indien wij het getekende exemplaar per die datum niet hebben ontvangen. Voor de retourzending kunt u gebruikmaken van de bijgesloten antwoordervelop.
Let op; Dit is geen advies. Het is aan u om zonder advies en uitsluitend op basis van de door ons verstrekte informatie dit voorstel te accepteren. Wilt u advies of dit voorstel voor uw persoonlijke situatie geschikt is? Neem dan contact op met uw financieel adviseur.
Wenst u een ander voorstel te ontvangen of hebt u nog vragen over deze brief? Neem dan contact op met de afdeling Klantbeheer 2 (...). (...)"

2.6 Consument heeft de offerte van 22 oktober 2015 niet voor akkoord getekend en ook niet aan de bank teruggestuurd.

2.7 De bank heeft vervolgens, bij brief van 27 oktober en 6 november 2015, aan Consument medegedeeld dat overeenkomstig de leningvoorwaarden het rentepercentage voor de komende zes jaar was vastgezet op 3,05%.

2.8 Op 5 april 2016 heeft Assuline aan de bank gemaild:

“(…) Graag verwijs ik naar onderstaande mail welke gestuurd is op 20-10-2015. Wij hadden verzocht om per 01-11-2015 de rente op variabel te zetten. (toen 2,4%) Op het formulier stond de keuze voor variabel niet aangegeven, maar er is telefonisch contact geweest met de vraag of variabel mogelijk was en dit was mogelijk als we dit apart op het formulier zouden vermelden. Zie in de bijlage het betreffende formulier welke wij dus op 20-10-2015 hebben gestuurd. Helaas krijgen wij als tussenpersoon geen bevestiging meer van de renteverleningen. Dat is heel vervelend, want nu komen wij er bij toeval achter dat de rente niet variabel is gezet, maar vast gezet is voor 6 jaar 3,05%. Wij verzoeken u daarom vriendelijk om naar aanleiding van onderstaande gestuurde mail deze verlenging terug te draaien naar variabele rente in plaats van 6 jaar vast. (…)”

2.9 In haar brief van 29 april 2016 heeft de bank aan Consument geschreven:

“(…) Naar aanleiding van het verzoek van (...) Assuline BV delen wij het volgende mede. Er is een verzoek op 20 oktober 2015 binnengekomen om de rente per 1 november 2015 op variabel te zetten voor beide leningdelen. Op 22 oktober 2015 is er een offerte variabel (...) opgemaakt en naar u verstuurd ter ondertekening. Omdat wij geen reactie van u hebben ontvangen, hebben wij deze zaak afgelegd. Uw verzoek om de verlenging per 1 november 2015 terug te draaien naar een variabele rente kunnen wij niet honoreren. (…)”

2.10 Consument heeft op 2 augustus 2016 de hypothecaire lening vervroegd afgelost. In verband met deze vervroegde aflossing is aan hem een boeterente van € 9.517,04 in rekening gebracht.

2.11 Op 23 augustus 2016 heeft Assuline aan de bank gemaild:

“(…) Eerder is er al contact geweest n.a.v. een wijziging welke eind 2015 plaats heeft gevonden. Doordat deze wijziging niet is uitgevoerd zoals aangevraagd, heeft [naam Consument] veel extra kosten moeten maken (...). (...) Op 20-10-2015 hebben wij als tussenpersoon een mail gestuurd met het renteverlengingsformulier (...) met het verzoek om de rente voor beide delen per 01-11-2015 op variabel te zetten. Dit is toen ook telefonisch besproken en mocht op deze manier aangegeven worden. Er is op 19-10-2015 telefonisch contact geweest met [naam medewerker]. Echter blijkt achteraf dat er op 22-10-2015 een offerte is gestuurd naar [naam Consument] om deze nogmaals te ondertekenen.

Wij als tussenpersoon zijn hier niet van op de hoogte gebracht en hebben [naam Consument] hier dus niet op kunnen attenderen. Er is door u ook geen bericht gestuurd dat het verzoek vervolgens is afgelegd omdat er geen reactie was ontvangen n.a.v. de gestuurde offerte.

Westland Utrecht is een intermediair maatschappij, je mag er dan vanuit gaan dat wij als intermediair volledig op de hoogte worden gehouden en de correspondentie ook via ons loopt. En niet volledig langs ons heen gaat en alleen nog maar naar de betreffende klant gestuurd wordt. Een klant gaat er ook van uit dat wij als intermediair alles regelen. In dit geval heeft [naam Consument] zijn handtekening gezet voor een variabele rente per 01-11-2015 op ons advies en is er verder van uitgegaan dat dit geregeld zou worden,

Omdat de wijziging naar variabel niet heeft plaatsgevonden, is de rente dus per 01-11-2015 op 6 jaar vast gezet.

Nu is alleen per 02-08-2016 de hypotheek overgesloten. En doordat deze rente voor langere tijd is vastgezet, is er sprake van een hele hoge boeterente. Namelijk € 9.571,04. (...).

Eerder hebben wij al verzocht om de rentevastperiode met terugwerkende kracht te wijzigen naar variabel zodat er geen sprake zou zijn van boeterente. Dit is toen niet gehonoreerd.

Wij willen u echter nogmaals vragen om dit alsnog terug te draaien en de boeterente en de te veel betaalde rente vanaf 01-11-2015 (...) terug te storten.

Ook hebben wij hier veel extra werk aan gehad en hebben daarom € 500,- extra in rekening moeten brengen bij [naam Consument]. Wij verzoeken u tevens om dit bedrag (...) te betalen. (...)"

2.12 In haar brief van 5 september 2016 heeft de bank aan Assuline geschreven:

"(...) Op 19 oktober 2015 hebben wij een offerte voor een nieuwe rentevaste periode gestuurd naar [naam Consument] per de ingangsdatum 1 november 2015.

Op 20 oktober 2015 hebben we van u een e-mail ontvangen, waarin was aangegeven dat [naam Consument] een variabele rente wenste van 2,6% (...). (...)

Op 22 oktober 2015 hebben wij naar aanleiding van uw e-mail van 20 oktober 2015 een offerte verzonden naar [naam Consument] voor omzetting naar variabele rente. Deze offerte hebben wij niet getekend retour ontvangen. Deze offerte is nodig om de klant te wijzen op de voorwaarden die gelden voor een hypotheek met variabele rente.

Op 6 november 2015 hebben wij [naam Consument] bevestigd dat de nieuwe rentevaste periode 6 jaar is en per 1 november 2015 is ingegaan en dat het bijbehorende rentepercentage 3,05% is. In de offerte van 22 oktober 2015 is uitdrukkelijk vermeld dat indien wij geen getekende offerte hebben ontvangen wij er vanuit gaan dat de klant opnieuw kiest voor een rentevaste periode van 6 jaar. Op de bevestiging hebben wij ook geen reactie ontvangen. Derhalve gaan wij uit van een correcte doorvoer van de nieuwe rentevaste periode.

Wij zijn dan ook van mening dat wij gehandeld hebben conform ons beleid en naar ons beste vermogen (...). (...) Op basis van onze argumenten zien wij geen gegronde reden om over te gaan tot een omzetting naar variabele rente met terugwerkende kracht of moderatie van de boeterente. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade. In de klachtbrief heeft hij de schade begroot op € 11.533,54. Dit bedrag bestaat uit een aantal schadeposten: de betaalde boeterente ad € 9.571,04, te veel betaalde rente in de periode van 1 november 2015 – 2 augustus 2016 en een bedrag van € 500 dat Assuline heeft gerekend als kosten voor werkzaamheden. Verder dient volgens Consument over het schadebedrag wettelijke rente te worden vergoed.

In de brief van 26 september 2017 heeft Consument vermeld dat de bank, na herberekening van de boeterente, een bedrag van € 4.116,75 aan hem heeft terugbetaald, zodat van deze schadepost een bedrag van € 5.454,29 resteert.

- 3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat de bank is tekortgeschoten door geen gevolg te geven aan zijn verzoek om de rente op variabel te zetten.
- 3.3 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument stelt dat bank is tekortgeschoten door geen gevolg te geven aan het verzoek om rentewijziging, terwijl zij dit verzoek wel had ontvangen. Volgens Consument had de bank het gerezen probleem kunnen voorkomen door de offerte van 22 oktober 2015 niet alleen aan hem te zenden, maar ook aan Assuline. Verder stelt Consument dat de bank, toen op deze offerte niet tijdig een reactie volgde, contact met hem of Assuline had moeten opnemen om na te gaan of de offerte was ontvangen en of die goed was begrepen.
- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. Uit de stukken en de verklaring van de bank ter zitting is gebleken dat correspondentie van de bank over het wijzigen van rentepercentages rechtstreeks aan de klant wordt gezonden en dat Assuline met die werkwijze bekend was. Gelet daarop is niet gebleken dat de bank verplicht was haar brieven over de rentewijziging (ook) aan Assuline te zenden.
- 4.3 Verder moet worden beoordeeld of de bank, ook zonder dat zij een door Consument getekende offerte retour had ontvangen, gevolg had moeten geven aan het verzoek om vanaf 1 november 2015 een variabele rente te hanteren.
- 4.4 Voor dit geschilpunt is de bewoording van de offerte van 22 oktober 2015 van belang. In deze offerte staat onder het kopje 'Geldigheidsduur offerte' de bewoording 'Dit voorstel vervalt per 3 november 2015 indien wij het getekende exemplaar per die datum niet hebben ontvangen'. Naar het oordeel van de Commissie heeft de bank, door die bewoording in de offerte op te nemen, voldoende duidelijk erop gewezen dat de rente alleen in de daar genoemde variabele rente zou worden omgezet als Consument tijdig de door hem getekende offerte terugstuurde. Van de bank hoefde daarom ook niet te worden verwacht dat zij, toen een door Consument getekende offerte uitbleef, daarover navraag zou doen bij Consument of Assuline.
- 4.5 Hiervoor is gebleken dat de bank niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. De vordering zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.