

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-624  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 september 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 : 4 oktober 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Met het aanbieden van een nieuw rentecontract voor een hypothecaire geldlening heeft de Bank op juiste gronden de risicoklasse bepaald door deze niet (meer) op een zogenoemde netto-verstrekking te baseren. Een beleidswijziging die gegeven de omstandigheden van het geval niet in strijd wordt geacht te zijn met art 6: 248 lid 2 BW. Dat een ander beleid ook verdedigbaar is, is voor een onaanvaardbaarheidsoordeel onvoldoende.

## **I. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies

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

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling. Deze heeft wegens onvoorziene omstandigheden geen doorgang kunnen vinden. In overleg met partijen heeft de Commissie daarna besloten dat het niet nodig is de zaak alsnog mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 8 september 2005 heeft de Bank op verzoek van de adviseur van Consument een offerte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht.
- 2.2 De offerte behelsde een lening van in totaal € 425.000,- en bestond uit twee leningdelen:
- Flexfund Hypotheek met een hoofdsom van € 360.000,- met een hypotheekrente van 3,6% en een rentevastperiode van 6 jaar en een looptijd van 30 jaar;
  - Flexfund Hypotheek met een hoofdsom van € 65.000,- met een hypotheekrente van 3,6% en een rentevastperiode van 6 jaar en een looptijd van 30 jaar; hierna samen te noemen de Geldlening.
- 2.3 Op de offerte zijn onder meer van toepassing:
- het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling;
  - de Clausules (versie augustus 2001): Algemeen, Flexfund Hypotheek (als bijlage in de offerte opgenomen).
- 2.4 Op 1 december 2005 is de Geldlening tussen de Bank en Consument tot stand gekomen.
- 2.5 In samenhang met de Geldlening heeft Consument een beleggingsrekening bij de Bank geopend en een pandrecht daarop aan de Bank verleend.
- 2.6 Op verzoek van Consument is de vaste rente van beide leningdelen per 1 januari 2012 omgezet in een variabele 1-maands Euripus Rente. In de offerte is daarbij bepaald:
- Omzetten van Euripus Rente**  
*De Schuldenaar heeft de mogelijkheid om op de herzieningsdatum Euripus Rente om te zetten naar een andere rente, die alsdan door de Bank wordt aangeboden. De schuldenaar dient de bank hiervan één maand voor de herzieningsdatum in kennis te stellen. Omzetten van Euripus Rente naar een rentebedenktijd is niet mogelijk. De jaarvervaldatum blijft gehandhaafd. Voor deze omzetting brengt de bank administratiekosten in rekening.*
- 2.7 Namens Consument heeft zijn adviseur op 11 mei 2017 de Bank verzocht een voorstel te doen de variabele rente van de Geldlening om te zetten in een vaste rente met een rentevastperiode van 10 jaar.
- 2.8 Op 17 mei 2017 heeft de Bank een offerte daartoe uitgebracht. Op 22 mei 2017 heeft Consument de offerte voor akkoord ondertekend. In de offerte heeft de Bank opgenomen:
- Uw tariefklasse**  
*De hoogte van uw rente is onder andere afhankelijk van uw tariefklasse. De tariefklasse wordt bepaald door de hoogte van uw actuele hypotheekschuld en marktwaarde van uw woning. Het gaat om de marktwaarde zoals die bij ons bekend is. Dit leningdeel valt in de klasse: 85% tot en met 90%.*

- 2.9 Bij brief van 24 mei 2017 heeft de Bank de nieuwe afspraken en de rentetarieven en - bedragen per 1 juli 2017 aan Consument bevestigd.
- 2.10 Op 30 mei 2017 heeft de adviseur van Consument een taxatierapport van de woning aan de Bank gezonden met het verzoek de rente van de Geldlening aan te passen omdat de nieuwe marktwaarde ertoe zou leiden dat Consument in de tariefklasse t/m 75% zou komen.
- 2.11 In haar brief van 10 juli 2017 heeft de Bank Consument bericht dat de nieuwe waarde van de woning in de administratie was verwerkt en een overzicht gegeven van de huidige topopslagen en de nieuwe rentepercentages.
- 2.12 Op 10 juli 2017 heeft Consument bij monde van zijn adviseur protest aangetekend omdat “de Bank de spelregels eenzijdig zou hebben aangepast.” De kern van het bezwaar van Consument was dat de Bank in het verleden bij de bepaling van de risicoklasse altijd rekening hield met een netto verstrekking waarbij de verpande beleggingen voor het geheel in mindering zouden worden gebracht op de uitstaande lening. Op die manier zou Consument in de risicoklasse tot 75% komen. Op basis van nieuw beleid wordt nog maar 70% van de verpande beleggingen in aanmerking genomen waardoor Consument in de risicoklasse van 75% t/m 90% bleef en niet kan profiteren van een lagere opslag op de rente.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank bij het vaststellen van de risicoklasse de aan de Bank verpande beleggingen voor 100% meeneemt en niet slechts voor 70% en Consument aldus met terugwerkende kracht in de risicoklasse t/m 75% indeelt, en, zo begrijpt de Commissie, met terugwerkende kracht een lagere rente in rekening brengt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is gelet op de waarde van de woning en de waarde van de aan de Bank verpande beleggingen ten opzichte van de uitstaande schuld in een te hoge risicoklasse ingedeeld. Het wijzigen van het beleid van de bank is niet aanvaardbaar. Tevens is Consument niet tijdig over de beleidswijziging geïnformeerd en mocht hij er op vertrouwen dat de waarde van de verpande beleggingen voor 100% zou worden meegenomen.

*Verweer van de Bank*

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 Uitgangspunt is dat het aan de Bank is om te bepalen op welke voorwaarden zij financieringen verstrekt. Van deze voorwaarden maakt het risico- en prijsbeleid onderdeel uit. Deze contractsvrijheid wordt ingeperkt voor zover deze in strijd komt met dwingend recht, partijafspraken of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Onderdeel van het risico- en prijsbeleid van de Bank is dat zij rentetarieven aan haar klanten offreert aan de hand van de tariefklasse waarin de lening valt.
- 4.2 Om te beginnen dient onderzocht te worden of de vordering van Consument op de contractuele relatie van partijen is te baseren. Als gesteld en niet dan wel onvoldoende weersproken geldt dat de contractuele relatie van partijen hiervoor geen steun biedt. Dit betekent derhalve dat de vordering van Consument niet op grond van de contractuele relatie van partijen toegewezen kan worden.
- 4.3 Nu de Euripus Rente op verzoek van Consument is geëindigd en omgezet is naar een andere rente en de contractuele relatie geen steun biedt voor de vordering van Consument, is de Bank in beginsel vrij om de wijze waarop en de voorwaarden waaronder zij een nieuwe rentevastperiode aanbiedt, te bepalen.
- 4.4 Ruimte voor toewijzing van de vordering bestaat alleen in het geval de Bank, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, van haar bevoegdheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik zou hebben gemaakt (artikel 6: 248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). In dat kader overweegt de Commissie als volgt.
- 4.5 De Commissie stelt vast dat, gelijk eerder is overwogen, de Bank wat het bepalen van haar tarievenstructuur betreft, waaronder het waarderen van de risico's, een grote mate van vrijheid toekomt. Zie hiervoor Geschillencommissie 2016-267 en 2017-614.
- 4.6 De Bank heeft de reden voor haar beleidswijziging ingaande april 2015 toegelicht. De reden voor de Bank om tot wijziging van haar beleid te komen houdt verband met het volatiele karakter van beleggingen. Zodoende hanteert de Bank een afslag van 30% bij de waardering van een effectendepot en maakt de netto-verstrekking vanaf april 2015 geen onderdeel meer uit van haar dienstverlening en wordt niet meer toegepast. Consument heeft deze redenen niet weersproken.

- 4.7 Voor zover Consument stelt dat hij niet bekend was met deze beleidswijziging, stelt de Commissie vast dat de adviseur van Consument in de brief van de Bank van 4 april 2017 over de beleidswijziging is geïnformeerd. In de brief heeft de Bank onder meer geschreven: “Zodat alle zaken ingediend na 8 april 2017 op basis van de nieuwe beleidsregel (waarbij we rekening zullen houden met 70% van de werkelijke waarde van de beleggingen bij Nationale Nederlanden) zullen worden behandeld.” De brief dateert van voor het verzoek van 11 mei 2017. De kennis die de adviseur derhalve had wordt, nu hij door de adviseur werd bijgestaan, aan Consument toegerekend.
- 4.8 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen komt de Commissie tot het oordeel dat de door Consument aangevoerde argumenten niet van zodanige aard zijn, dat zij kunnen leiden tot de conclusie dat het gewijzigde beleid van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat een ander beleid ook verdedigbaar is, is voor een onaanvaardbaarheidsoordeel onvoldoende. De conclusie luidt derhalve dat de vordering 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](http://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.*