

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-782 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 23 mei 2017
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 5 december 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten betwisten de hoogte van de door de Bank gecommuniceerde achterstand, stellen dat de Bank tekortgeschoten is in de op haar rustende zorgplicht met betrekking tot de correspondentie en in het bijzonder de berichten met betrekking tot de renteherziening van de leningdelen van de geldlening en klagen over een door de Bank in 2004 afgesloten krediet op de privérekening. De Commissie volgt de stelling van Consumenten niet dat uit de jaaropgaven volgt dat Consumenten meer hebben betaald dan uit het overzicht van de Bank blijkt. De gegevens op de jaaropgaven komen overeen met het door de Bank overgelegde overzicht. Voorts oordeelt de Commissie dat de Bank met betrekking tot haar communicatie onzorgvuldig heeft gehandeld en niet heeft voldaan aan de informatieverplichting zoals neergelegd in artikel 68b lid I BGfo. De Commissie is verder van oordeel dat Consumenten te laat hebben geklaagd over de verstrekking van het afgesloten krediet. Vanwege de schending van de informatieverplichting beslist de Commissie dat de Bank het rentetarief op het aflossingsvrije leningdeel met terugwerkende kracht per 1 april 2014 en per 1 april 2017 opnieuw vaststelt op het toenmalige tarief behorend bij een 3 jaars rentevastperiode. Het rentetarief op de beleggershypotheek dient de Bank per 1 april 2016 eveneens vast te stellen op het tarief behorend bij een 3 jaars rentevastperiode. De Commissie wijst de overige vorderingen van Consumenten af.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende akte van Consumenten van 5 december 2017;
- de aanvullende akte van de Bank van 25 januari 2018;
- de aanvullende akte van de Bank van 14 juni 2018;

- de aanvullende akte van Consumenten van 5 augustus 2018;
- het op 4 oktober 2018 door de Bank toegezonden rekeningafschrift;
- de aanvullende akte van Consumenten van 15 oktober 2018;
- de aanvullende akte van de Bank van 31 oktober 2018.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 mei 2018 en 1 oktober 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2004 een privérekening geopend bij de Bank. De Bank heeft hierbij een kredietlimiet van maximaal € 6.000,-- verstrekt. Consumenten hebben eveneens in 2004 een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') afgesloten bij de Bank. De geldlening kent een hoofdsom van € 215.000,-- en bestaat uit twee leningdelen. Te weten een aflossingsvrije geldlening en een geldlening met vermogensopbouw in ING Bank Beleggingsfondsen (hierna: 'beleggershypotheek'). Beide leningdelen zijn afgesloten voor een periode van 25 jaar. Consumenten hebben de rente van het aflossingsvrije leningdeel vastgezet voor een periode van 10 jaar tegen een rentetarief van 5,4%. De rente van de beleggershypotheek is vastgezet voor een periode van 5 jaar tegen een rentetarief van 5,25%.

2.2 In de overeenkomst van geldlening is ten aanzien van de verschuldigheid bepaald:

“Ten aanzien van de lening strekt een door de bank getekend uittreksel uit haar administratie tot volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, in welk geval de betalingsverplichting niet wordt opgeschort.”

2.3 In de Voorwaarden overeenkomst ING Bank Betaalfaciliteit/ING Bank Privékrediet is, voor zover relevant, bepaald:

“4. Opeisbaarheid

Het verschuldigde zal zonder enige opzegging dadelijk opeisbaar zijn indien:

- a. de rekening over een aaneengesloten periode van meer dan 12 maanden debet heeft bestaan, en de cliënt nalatig blijft het uitstaand debetsaldo aan te zuiveren.*
- b. (...)*

- 2.4 De Bank heeft Consumenten op 5 augustus 2005 per brief verzocht om het tekort op de privérekening aan te zuiveren. De Bank heeft de brief verzonden naar het adres [adres] te [naam land].
- 2.5 De Bank heeft Consumenten een persoonlijk overzicht van de gegevens van de geldlening per 17 november 2012 gestuurd. In dit overzicht is opgenomen dat de rentevastperiode van de aflossingsvrije lening afloopt per 1 april 2014 en die van de beleggershypotheek per 1 april 2016.
- 2.6 Volgens de door de Bank verstrekte jaaroverzichten hebben Consumenten in de afgelopen jaren aan rente betaald:

Jaartal	Betaalde rente
2010	€ 5.492,72
2011	€ 11.342,56
2012	€ 11.445,83
2013	€ 10.653,55
2014	€ 5.785,68
2015	€ 13.881,97
2016	€ 6.999,58
2017	€ 4.970,70

- 2.7 Op 14 maart 2016 heeft de Bank Consumenten per e-mail bericht dat Consumenten een achterstand op de geldlening van € 3.539,96 hebben.
- 2.8 Consumenten hebben op 7 oktober 2016 bij de Bank een klacht ingediend. Consumenten hebben hun onvrede geuit over de hoogte van de achterstand en de kredietfaciliteit verbonden aan de privérekening en verzocht om een persoonlijk gesprek.
- 2.9 Consumenten hebben hun klacht per brief van 30 maart 2017 nogmaals aan de Bank kenbaar gemaakt.
- 2.10 Vanwege de betalingsachterstand van Consumenten heeft de Bank medio 2017 de woning laten taxeren. De taxateur heeft een geveltaxatie uitgevoerd. De getaxeerde waarde van de woning is hoger dan de laatst bij de Bank bekende waarde. De Bank heeft de schuldmarktwaardeverhouding opnieuw vastgesteld en naar aanleiding hiervan heeft de Bank de risico-opslag met 0,5% verlaagd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de door hen opgelopen schade door de Bank zal worden vergoed.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening en meer in het bijzonder in de jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht toerekenbaar tekortgeschoten en is daarom aansprakelijk voor de als gevolg daarvan geleden schade. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan:

Hoogte betalingsachterstand

- de door de Bank per maart 2016 gecommuniceerde achterstand is niet correct. Dit blijkt uit de in de jaaropgaven vermelde betaalde rente en het door de Bank opgestelde overzicht. Kijkend naar deze gegevens is er geen sprake van een achterstand, maar van een voorstand;
- op een verzoek om opheldering dan wel een persoonlijk gesprek wordt door de Bank niet gereageerd;

Correspondentie

- de Bank heeft onjuist gehandeld door Consumenten al ruim tien jaar geen post over wijzigingen in de geldlening, de beleggersrekening en rekeningafschriften van de privérekening te sturen. Ondanks dat Consumenten meerdere keren hun adreswijziging hebben doorgegeven, heeft de Bank nog steeds een verkeerd adres in haar administratie staan. Consumenten hebben het vermoeden dat de Bank de correspondentie bewust heeft uitgezet nadat de betalingsachterstand is ontstaan. Dit vermoeden wordt gesterkt door het feit dat Consumenten wel de jaaropgaven ontvangen hebben;
- als Consumenten de renteherzieningsvoorstellen hadden ontvangen, hadden zij de rente in 2014 en 2016 nooit voor 10 respectievelijk 5 jaar vastgezet. Zij hebben de woning in oktober 2013 in de verkoop gezet. De rentevastperiode van de geldlening die Consumenten in [naam land] hebben afgesloten, verlengen Consumenten ook elke keer met een jaar;

Kredietfaciliteit

- de Bank heeft Consumenten niet medegedeeld dat het openstaande bedrag na 1 jaar in één keer terugbetaald moest worden. Consumenten hadden een overbruggingskrediet en geen kredietfaciliteit op de privérekening willen afsluiten.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Hoogte betalingsachterstand

- abusievelijk is niet gereageerd op de klachtuitingen van Consumenten d.d. 7 oktober 2016 en 30 maart 2017. De Bank heeft Consumenten hiervoor haar excuses aangeboden;

- Consumenten hebben sinds geruime tijd een achterstand in hun betalingsverplichtingen uit hoofde van de geldlening. In het door de Bank verstrekte overzicht staat vermeld wat Consumenten verschuldigd waren en welke bedragen de Bank ontvangen heeft. Consumenten hebben op geen enkele wijze aangetoond, dan wel onderbouwd dat het overzicht van de Bank niet correct is. Ook hebben Consumenten niet aangetoond dat er geen betalingsachterstand is. De enkele stelling van Consumenten dat er geen sprake is van een betalingsachterstand is onvoldoende om aan te nemen dat de administratie van de Bank niet correct is;

Correspondentie

- de Bank heeft Consumenten tijdig en volledig geïnformeerd over de renteherziening van beide leningdelen. Aangezien de Bank geen reactie van Consumenten heeft ontvangen, is de rentevastperiode met een periode gelijk aan de oude rentevastperiode vastgezet;
- tijdens deze klachtprocedure is gebleken dat het adres van Consumenten niet juist in de administratie was opgenomen. De Bank heeft het adres aangepast en de door Consumenten aangegeven ontbrekende stukken, op de renteherzieningsformulieren na, alsnog aan Consumenten doen toekomen. De Bank heeft niet kunnen achterhalen wat de reden van de onjuiste adressering is, maar heeft voor deze omissie haar excuses aan Consumenten aangeboden;
- Consumenten hadden zelf ook moeten weten wanneer de rentevastperiode zou aflopen en hadden navraag bij de Bank moeten doen;
- de aan Consumenten toegezonden renteherzieningsformulieren kan de Bank niet reproduceren. Enkel de renteherzieningsvoorstellen die de Bank getekend retour ontvangt, worden opgeslagen;

Kredietfaciliteit

- Consumenten zijn – gelet op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) – te laat met het indienen van hun klacht omtrent het in 2004 afgesloten krediet op de privérekening. Gelet op de tijd die inmiddels is verstreken, is het voor de Bank niet exact meer na te gaan wat zich destijds heeft afgespeeld.

4. Beoordeling

Hoogte betalingsachterstand

- 4.1 Tussen de Bank en Consumenten staat ter discussie dat een achterstand is ontstaan in de betaling van de maandtermijnen van de geldlening. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Vaststaat dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst van geldlening tot stand is gekomen. Uit hoofde van deze overeenkomst zijn Consumenten gehouden maandelijks aan hun betalingsverplichtingen te voldoen.

4.3 Ingevolge de overeenkomst van geldlening strekt een uittreksel van de administratie van de Bank tot volledig bewijs, behoudens het door Consumenten geleverde tegenbewijs. De Bank heeft inzage verschaft in haar administratie door een overzicht over te leggen met de verschuldigde maandtermijnen, de boeterente, overige kosten en de door de Bank van Consumenten ontvangen betalingen vanaf oktober 2012 tot heden. Uit het door de Bank opgestelde overzicht blijkt dat de achterstand van Consumenten in juni 2018 € 15.067,23 bedraagt. Consumenten betwisten de hoogte van de achterstand per maart 2016. Consumenten zijn meerdere malen in de gelegenheid gesteld om aan de hand van stukken aan te tonen dat de door de Bank gecommuniceerde achterstand niet correct is. Consumenten zijn daarin niet geslaagd. De Commissie volgt de stelling van Consumenten niet dat uit de jaaropgaven volgt dat Consumenten meer hebben betaald dan uit het overzicht van de Bank blijkt. De gegevens op de jaaropgaven komen overeen met het door de Bank overgelegde overzicht. Dat Consumenten de maandtermijnen die bij de Bank op de tussenrekening hebben gestaan, bij het jaaroverzicht hebben opgeteld, is onjuist. Uit het overzicht van de Bank blijkt dat het bedrag dat tot juni 2015 op de tussenrekening geparkeerd stond ten gunste van de openstaande maandtermijnen is geboekt en dit bedrag is dan ook verwerkt in de jaaropgave 2015. Hoewel de Commissie begrijpt dat vanaf juni 2014 voor Consumenten onduidelijkheid is ontstaan over de verschuldigde maandtermijnen en het spijtig is dat een aantal maandtermijnen ten onrechte op een tussenrekening zijn geparkeerd, ziet zij geen aanleiding om te oordelen dat de Bank op grond van het vorenstaande gehouden is een schadevergoeding aan Consumenten te voldoen.

Correspondentie

- 4.4 Ter beoordeling ligt voorts de vraag voor of de Bank is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht met betrekking tot de correspondentie en in het bijzonder de berichten met betrekking tot de renteherziening van de leningdelen van de geldlening en in dat kader schadelijktig is jegens Consumenten. Of zulks het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.5 Vooropgesteld zij dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld. Op onverklaarbare wijze is op een bepaald moment een onjuist huisnummer van Consumenten in de administratie van de Bank vermeld. De Bank heeft het adres inmiddels gewijzigd, haar excuses aangeboden en de ontbrekende rekeningafschriften aan Consumenten doen toekomen. De Bank erkent hiermee in feite dat de automatisch aangemaakte renteherzieningsvoorstellingen niet naar het juiste adres van Consumenten verstuurd zijn. De Bank heeft daardoor niet voldaan aan de informatieverplichting zoals neergelegd in artikel 68b lid 1 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo).

In dit artikel is bepaald dat de aanbieder, in dit geval de Bank, de consument tenminste drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode informeert over het aflopen van die periode en informatie verstrekt over de maximale debetrentevoet die zal gelden voor de komende rentevastperiode waarbij de maximale debetrentevoet bij minimaal drie rentevastperiodes, indien aangeboden, wordt aangegeven.

4.6 Consumenten stellen dat als zij de renteherzieningsvoorstellen wel hadden ontvangen zij dan voor kortere rentevastperiodes met een daarbij behorend lager rentetarief hadden gekozen. Consumenten wensten de woning immers te verkopen en hebben de woning in 2013 ook te koop gezet. Op een bepaald moment hebben Consumenten de woning weer uit de verkoop gehaald en inmiddels wordt de woning weer te koop aangeboden. Tijdens de mondelinge behandeling hebben Consumenten toegelicht dat zij bij de renteherziening van het aflossingsvrije leningdeel in april 2014 vermoedelijk gekozen zouden hebben voor een rentevastperiode van 1 of 3 jaar. De Commissie acht het, gelet op de omstandigheden van het geval en de rentetarieven die de Bank op dat moment aanbood bij een rentevastperiode van 1 respectievelijk 3 jaar, aannemelijk dat Consumenten voor een rentevastperiode van 3 jaar hadden gekozen. Bij wijze van veronderstelling gaat de Commissie er vanuit dat Consumenten per april 2017 voor het aflossingsvrije leningdeel weer gekozen zouden hebben voor een rentevastperiode van 3 jaar. Dit geldt evenzo voor de renteherziening van de beleggershypotheek per april 2016. Het argument van de Bank dat Consumenten op dit gebied een eigen verantwoordelijkheid hebben en wisten of behoorden te weten dat de rentevastperiode zou aflopen, is in beginsel juist. In onderhavig geval weegt dit echter niet op tegen de door de Bank geschonden informatieverplichting. Hierbij houdt de Commissie rekening met het feit dat de Bank uit de door Consumenten overgemaakte bedragen had kunnen opmaken dat Consumenten niet op de hoogte waren van de renteherzieningen die hebben plaatsgevonden en dat het aan de Bank te wijten is dat de renteherzieningsvoorstellen Consumenten niet hebben bereikt. Dit klacht-onderdeel leidt daarom tot toewijzing van de door Consumenten op dit punt opgelopen schade.

Kredietfaciliteit

4.7 Consumenten hebben gesteld dat zij in 2004 bij de Bank hebben geïnformeerd naar een overbruggingskrediet. Door de Bank zou zijn aangegeven dat het afsluiten van een overbruggingskrediet niet nodig was. In plaats daarvan hebben Consumenten een kredietfaciliteit op de privérekening afgesloten. Volgens Consumenten heeft de Bank hun niet medegedeeld dat het openstaande bedrag op de kredietfaciliteit na 1 jaar in één keer terugbetaald moest worden. De Bank heeft daartegenover een beroep gedaan op artikel 6:89 BW en in dat kader gesteld dat Consumenten te laat hebben geklaagd.

- 4.8 De Commissie overweegt dat de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden, waarbij van groot gewicht is of de Bank in haar belangen is geschaad. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend (zie HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600).
- 4.9 Vaststaat dat Consumenten al in 2004 bekend waren met het door de Bank verstrekte krediet en de voorwaarden en eind 2005 contact met de Bank hebben gehad over de voorwaarde het saldo aan te zuiveren. Consumenten hebben echter pas in 2017, in het kader van de klachtenprocedure bij Kifid, geklaagd over de door de Bank verstrekte kredietfaciliteit. Consumenten hebben geen argumenten aangevoerd op grond waarvan zou kunnen worden aangenomen dat zij in 2004, althans 2005 niet op de hoogte waren van de hiervoor gestelde feiten en omstandigheden.
- 4.10 Door de Bank is gesteld dat zij door het late klagen van Consumenten is benadeeld, onder meer in haar bewijspositie. Consumenten hebben dat niet betwist. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consumenten te laat hebben geklaagd. Het beroep van de Bank op artikel 6:89 BW slaagt.

De conclusie is dat niet is gebleken dat de door de Bank gecommuniceerde achterstand onjuist is. Voorts stelt de Commissie vast dat de Bank niet voldaan heeft aan de informatieverplichting zoals neergelegd in artikel 68b lid 1 BGfo. Verder is de Commissie van oordeel dat Consumenten over de verstrekte kredietfaciliteit te laat hun onvrede bij de Bank hebben geuit.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank het rentetarief op het aflossingsvrije leningdeel met terugwerkende kracht per 1 april 2014 en per 1 april 2017 opnieuw vaststelt op het toenmalige tarief behorend bij een 3 jaars rentevastperiode. Het rentetarief op de beleggershypotheek dient de Bank per 1 april 2016 eveneens vast te stellen op het tarief behorend bij een 3 jaars rentevastperiode. De Bank dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de door Consumenten teveel betaalde rente te vergoeden. De Commissie wijst de overige vorderingen van Consumenten af.

De 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.