

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-203 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 22 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank het vooruitbetalen van hypotheekrente ten onrechte weigert en vordert het misgelopen netto belastingvoordeel. De Commissie oordeelt dat vaststaat dat partijen zijn overeengekomen dat de hypotheekrente maandelijks achteraf dient te worden betaald. Consument heeft geen argumenten naar voren gebracht waaruit volgt dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de Bank het vooruitbetalen van hypotheekrente weigert. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- brief van Kifid over vervolgpcedure na aanhouding zaak;
- verzoek van Consument tot voortzetting van de klacht;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak 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 Consument heeft in 2017 bij de Bank een hypothecaire geldlening (hierna: “de geldlening”) afgesloten. Consument is hierbij onder meer met de Bank overeengekomen dat hij de rentebetalingen maandelijks achteraf voldoet middels een automatische incasso.

2.2 Sinds enige jaren staat de Belastingdienst consumenten toe de hypotheekrente tot maximaal zes maanden vooruit te betalen. Dit levert in het jaar van aftrek een extra aftrekpost op voor de inkomstenbelasting.

2.3 De Bank heeft consumenten in het verleden toegestaan de hypotheekrente vooruit te betalen. Op enig moment heeft de Bank haar beleid op dit punt gewijzigd waardoor vooruitbetaling van de hypotheekrente niet meer wordt toegestaan.

2.4 Consument heeft na het afsluiten van de geldlening een verzoek ingediend bij de Bank om de hypotheekrente voor zes maanden vooruit te betalen. De Bank heeft dit verzoek afgewezen, waarover Consument zich heeft beklagd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert het misgelopen netto belastingvoordeel ad € 850,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank het vooruitbetalen van hypotheekrente ten onrechte weigert. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Belastingdienst biedt de mogelijkheid vooruitbetaalde hypotheekrente als aftrekpost op te voeren in de aangifte inkomstenbelasting, hetgeen Consument een groot fiscaal voordeel kon opleveren. Echter, Consument kan door onduidelijke beleidsregels van de Bank geen gebruikmaken van deze mogelijkheid.
- De Bank is niet klantvriendelijk door fiscaal aantrekkelijke mogelijkheden van een klant ondergeschikt te maken aan haar eigen belang (uniformiteit in processen).
- Consument was bereid de kosten voor vooruitbetaling aan de Bank te voldoen, maar de Bank heeft Consument nimmer een kostenvoorstel gedaan.
- De Bank beschikt over een mechanisme om zonder hoge kosten vooruitbetalingen mogelijk te maken. Dit is gebleken toen Consument in 2017 en 2018 ruim € 2.000,- teveel betaalde voor zijn geldlening. De Bank had het bedrag in depot gestort waaruit de verschuldigde hypotheekrente de maanden erna werd voldaan.

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 Voordat de Commissie overgaat tot inhoudelijke beoordeling van de klacht van Consument, zal zij eerst ingaan op het verweer van Consument dat het verweerschrift van de Bank buiten beschouwing moet worden gelaten nu dit te laat is ingediend. De Commissie oordeelt dat Consument terecht stelt dat de Bank het verweerschrift niet tijdig heeft ingediend, zodat dit op grond van artikel 12.7 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) niet wordt meegewogen in de beslissing. De Commissie zal zich bij de beoordeling derhalve beperken tot de stukken van de Bank uit de interne klachtenprocedure en de dupliek.
- 4.2 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is het verzoek van Consument tot het vooruitbetalen van de hypotheekrente in te willigen.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe het volgende.
- 4.4 Uitgangspunt is hetgeen partijen zijn overeengekomen. Vaststaat dat partijen zijn overeengekomen dat de hypotheekrente maandelijks achteraf dient te worden betaald. Het is de Commissie uit de stukken niet gebleken op grond waarvan de Bank hiervan zou moeten afwijken. De omstandigheid dat de Bank in het verleden vooruitbetaling van hypotheekrente toestond, levert in ieder geval geen grond op om de Bank te verplichten het vooruitbetalen van hypotheekrente toe te staan. Immers, het staat de Bank vrij om haar beleid te wijzigen, mits zij dit doet binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid. De Bank heeft in dit kader voldoende gemotiveerd gesteld dat het vooruitbetalen van hypotheekrente leidt tot handmatige acties die veel tijd in beslag nemen en foutgevoelig zijn (zie hierover ook CvB 2018-037 d.d. 22 mei 2018). Daarnaast stelt de Bank zich op het standpunt dat haar klanten moeten kunnen vertrouwen op een aanvaardbaar en betrouwbaar serviceniveau, hetgeen alleen zou worden bereikt door het handmatige incassoproces te automatiseren. Naar het oordeel van de Commissie kan dit de klantvriendelijkheid van de Bank juist ten goede komen.
- 4.5 De Commissie overweegt dat Consument geen argumenten naar voren heeft gebracht waaruit volgt dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de Bank het vooruitbetalen van hypotheekrente weigert. Financieel voordeel voor de klant is naar het oordeel van de Commissie in ieder geval geen argument dat maakt dat het weigeren van het vooruitbetalen van hypotheekrente naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Te meer nu de Bank stelt dat zeer weinig klanten gebruik willen maken van de mogelijkheid tot vooruitbetalen van de hypotheekrente. De omstandigheid dat dit voordeel voor Consument groot is, maakt dit niet anders.

Evenmin leiden de argumenten van Consument dat de Bank beschikt over een mechanisme om vooruitbetalingen van hypotheekrente mogelijk te maken alsmede dat Consument bereid is de kosten voor het mogelijk maken van de vooruitbetalingen te vergoeden tot de conclusie dat de Bank gehouden is de vooruitbetalingen van hypotheekrente toe te staan.

4.6 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de Bank niet gehouden is het verzoek van Consument tot het vooruitbetalen van de hypotheekrente in te willigen.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.