

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-522
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 april 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 23 juli 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Na bemiddeling door een Adviseur heeft de Bank aan Consument een hypothecaire geldlening verstrekt. Na omzetting bestaat de hypothecaire geldlening uit een aflossingsvrij leningdeel met vermogensopbouw door middel van een beleggingsrekening en een annuïtair leningdeel. Consument heeft de rente voor het aflossingsvrije leningdeel op 1 maart 2015 voor tien jaar vastgezet tegen 3,6% per jaar. Op 1 september 2015 heeft de Bank een nieuwe tariefklasse geïntroduceerd. Op 1 mei 2016 heeft Consument de rente voor het annuïtaire leningdeel voor zeven jaar vastgezet tegen 2,9% per jaar. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door geen renteaflslag van 0,4% per jaar te hanteren voor beide leningdelen vanaf het moment dat Consument daar om heeft verzocht en vordert schadevergoeding. De Commissie is van oordeel dat de Bank voor het aflossingsvrije leningdeel geen renteaflslag hoefde toe te passen, omdat dit leningdeel al in de laagste tariefklasse was ingedeeld. Op dit leningdeel is nog het regime van voor 1 september 2015 van toepassing. Voor het annuïtaire leningdeel, waarop het regime van na 1 september 2015 wél van toepassing is, hoefde de Bank geen renteaflslag toe te passen, omdat niet is komen vast te staan dat de LTV-ratio dat rechtvaardigde op het moment dat Consument daar om vroeg. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- 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 en zijn echtgenote hebben zich in 2004 in het kader van de financiering van een aan te kopen woning (hierna: de woning) tot een adviseur gewend (hierna: de Adviseur). De Adviseur heeft Consument en zijn echtgenote geadviseerd om een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 193.000,- af te sluiten bij de Bank.
- 2.2 De Bank heeft Consument en zijn echtgenote op 23 november 2004 een offerte verstrekt voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 193.000,- met vermogensopbouw door middel van een beleggingsrekening.
- 2.3 Consument en zijn echtgenote hebben de hypotheekofferte op 25 november 2004 voor akkoord ondertekend. De hypothecaire geldlening is op 17 januari 2005 aan hen verstrekt.
- 2.4 In 2013 heeft de Adviseur Consument en zijn echtgenote geadviseerd om de hypothecaire geldlening gedeeltelijk (€ 20.000,-) in een annuïtair leningdeel om te zetten. De Bank heeft vervolgens op 20 maart 2013 een offerte uitgebracht conform voorgaand advies.
- 2.5 Consument en zijn echtgenote hebben de omzettingsofferte op 22 maart 2013 voor akkoord ondertekend, waarna de hypothecaire geldlening is omgezet in een aflossingsvrij leningdeel van € 173.000,- en een annuïtair leningdeel van € 20.000,-.
- 2.6 Op 30 januari 2015 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote voor het aflossingsvrije leningdeel een renteherzieningsofferte verstrekt. In de offerte deed de Bank aan Consument en zijn echtgenote het aanbod om de rente voor dit leningdeel vanaf 1 maart 2015 voor tien jaar vast te zetten tegen 3,6% per jaar. De kosten voor deze renteherziening bedroegen € 2.038,57.
- 2.7 Consument en zijn echtgenote hebben deze offerte voor akkoord ondertekend. De Bank heeft de ondertekende renteherzieningsofferte op 10 februari 2015 van Consument en zijn echtgenote ontvangen. De renteherziening (voor het aflossingsvrije leningdeel) is op 1 maart 2015 ingegaan.

In de offerte staat voor zover relevant:

“(…)

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.

(…)”

- 2.8 Op 1 september 2015 heeft de Bank een nieuwe tariefklasse geïntroduceerd voor het berekenen van rentepercentages voor hypothecaire geldleningen, namelijk de tariefklasse tot en met 75%. Om voor die tariefklasse in aanmerking te kunnen komen, mag de hypotheekschuld maximaal 75% van de marktwaarde van de woning (*Loan to Value-ratio* of *LTV-ratio* genoemd) bedragen.
- 2.9 Op 20 januari 2016 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote voor het annuïtaire leningdeel een renteherzieningsofferte verstrekt. In de offerte deed de Bank aan Consument en zijn echtgenote het aanbod om de rente voor dit leningdeel voor zeven jaar vast te zetten tegen 2,9% per jaar.
- 2.10 Op 22 januari 2016 hebben Consument en zijn echtgenote de offerte voor akkoord ondertekend. De renteherziening (voor het annuïtaire leningdeel) is op 1 mei 2016 ingegaan. In de offerte staat voor zover relevant:

“(…)”

Uw tariefklasse

De aangeboden rentes zijn o.a. gebaseerd op uw tariefklasse. Uw lening valt in de klasse: vanaf 75% tot en met 90%. Dat is de verhouding tussen de hoogte van uw actuele hypotheekschuld en de marktwaarde van uw woning zoals die bij ons bekend is.

(…)”

- 2.11 Op 11 december 2017 hebben Consument en zijn echtgenote aan de Bank een e-mail gestuurd.

Hierin staat voor zover relevant:

“(…)

In het blad van de Vereniging Eigen Huis werd aan de orde gesteld dat het denkbaar is dat de risico-opslag bij de hypotheekrente door stijging van de WOZ-waarde en daling van het resterende hypotheekbedrag verlaagd zou kunnen worden.

In mijn huidige situatie is de hoogte van mijn hypotheek circa € 182.000,- en de waarde van mijn huis circa € 220.000,-. Kan op grond hiervan mijn risico-opslag verlaagd worden?

(…)”

- 2.12 Op 20 december 2017 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

“(…)

Op de rente van uw lening wordt geen risico-opslag berekend. Daarom kunnen wij de rente van uw lening niet verder verlagen.

(…)”

- 2.13 Op 26 april 2018 hebben Consument en zijn echtgenote aan de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

“(…)

Inmiddels heb € 7000,- afgelost (restschuld nu € 185.000,- van 2 leningen) en is de WOZ-waarde van mijn huis € 223.000,-. In het artikel werd betoogd dat als de schuld minder dan 90% van de waarde was geworden, dwz minder dan ruim € 200.000,- er voor de bank aanleiding kan zijn de rente met 0,5% of zelfs meer te verlagen. Kom ik voor zo'n regeling in aanmerking?

(…)”

- 2.14 Op 16 mei 2018 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

“(…)

Op de rente van uw lening wordt geen risico-opslag berekend. Daarom kunnen wij de rente van uw lening niet verder verlagen.

(…)”

2.15 Op 24 februari 2019 hebben Consument en zijn echtgenote aan de Bank een brief gestuurd. Als bijlage bij deze brief hebben zij de WOZ-beschikking voor het jaar 2019 met betrekking tot de woning gevoegd. De WOZ-waarde bedroeg € 243.000,-.

2.16 Op 6 maart 2019 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

“(…) Wij hebben de marktwaarde aangepast naar EUR 243.000,00 naar aanleiding van de nieuwe WOZ-verklaring. De verhouding tussen de schuldrest en de marktwaarde is nu 72,54% (EUR 182.189,29 – EUR 5.920,51 : EUR 243.000,- x 100). Voor deze berekening hebben wij 70% van de waarde van de beleggingsrekening van de schuldrest afgetrokken. Hierdoor vervalt met ingang van 1 maart 2019 voor leningdeel [het annuïtaire leningdeel] de risico-opslag van 0,40% behorende bij de tariefklasse 75% tot en met 90% van de marktwaarde.

(…)”

2.17 Op 22 maart 2019 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

“(…)”

Waarom is er geen risico-opslag op leningdeel [het aflossingsvrije leningdeel]?

In september 2015 hebben wij een nieuwe tariefklasse geïntroduceerd. Dit was de tariefklasse t/m 75% marktwaarde woning. Voor september 2015 berekenden wij pas een opslag wanneer uw hypotheek hoger was dan 90% van de marktwaarde van uw woning. Wanneer uw hypotheek lager was dan 90% van de marktwaarde was er geen risico-opslag van toepassing. U heeft de rente voor leningdeel [het aflossingsvrije leningdeel] in maart 2015 vastgezet. Omdat de marktwaarde van de woning ten opzichte van uw hypotheek bij het aangaan van deze rentevasteperiode minder was dan 90% berekenden wij geen opslag. Dit is de reden dat wij geen rente-opslagen kunnen laten vervallen.

De rente voor leningdeel [het annuïtaire leningdeel] is gewijzigd per 1 mei 2016. Deze wijziging vond dus plaats na de toevoeging van de tariefklasse < 75% marktwaarde woning. Omdat uw hypotheek per 1 mei 2016 niet minder was dan 75% van de marktwaarde woning was er op dat moment een risico-opslag van 0,40% van toepassing. Deze opslag is nu komen te vervallen.

(…)”

2.18 Op 25 maart 2019 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote een renteherzienings-offerte voor beide leningdelen verstrekt. In de offerte deed de Bank aan Consument en zijn echtgenote het aanbod om de rente voor het aflossingsvrije leningdeel vanaf 1 mei 2019 voor tien jaar vast te zetten tegen 2,1% per jaar en voor het annuïtaire leningdeel voor zeven jaar tegen 2,5% per jaar. De kosten voor deze renteherziening bedroegen € 10.752,14.

2.19 Op 4 april 2019 hebben Consument en zijn echtgenote de renteherzieningsofferte ondertekend. De renteherzieningen zijn op 1 mei 2019 voor beide leningdelen ingegaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld om aan Consument een schadevergoeding te betalen ter grootte van de renteafslag van 0,4% over de hypothecaire geldlening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument en zijn echtgenote. Hiertoe voert Consument de volgende argumenten aan:

- De Bank heeft ten onrechte geen renteafslag van 0,4% per jaar gehanteerd vanaf het moment dat Consument en zijn echtgenote het verzoek daartoe aan de Bank hebben gedaan.
- De Bank heeft op het aflossingsvrije leningdeel een verkeerde LTV-ratio toegepast, namelijk de LTV-ratio behorend bij de tariefklasse van 75% tot en met 90% in plaats van de tariefklasse tot en met 75%. Daardoor heeft de Bank Consument ten onrechte geen rente-afslag toegekend.
- De Bank heeft Consument en zijn echtgenote stelselmatig onjuist geïnformeerd. De Bank heeft Consument tot twee maal toe laten weten dat er geen sprake was van een renteopslag en heeft vervolgens aangegeven dat het annuïtaire leningdeel wél een renteopslag kende, maar het aflossingsvrije leningdeel niet. Verder heeft de Bank bij de berekening van de LTV-ratio fouten gemaakt. En Consument en zijn echtgenote zijn nooit door de Bank over een nieuwe tariefklasse geïnformeerd. Het bestaan ervan hebben zij uit de publiciteit moeten vernemen.

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 De klacht van Consument draait in de kern om de vraag of de Bank verplicht was een renteafslag van 0,4% per jaar over de hypothecaire geldlening toe te passen. De Commissie begrijpt dat Consument vordert dat de renteafslag wordt toegepast voor beide leningdelen vanaf het eerste moment dat hij en zijn echtgenote hierom hebben verzocht.

Uit het dossier blijkt dat Consument en zijn echtgenote voor het eerst op 11 december 2017 om toepassing van deze rente-afslag hebben verzocht. De Commissie zal daarom uitgaan van die datum.

Was de Bank verplicht om voor het aflossingsvrije leningdeel een renteafslag van 0,4% per jaar toe te passen?

4.2 Alhoewel de Commissie zich kan voorstellen dat het voor Consument een teleurstelling zal zijn, is zij desondanks van oordeel dat de Bank niet verplicht was om voor het aflossingsvrije leningdeel de renteafslag van 0,4% per jaar te hanteren. Redengevend hiervoor is het volgende. Vaststaat dat Consument en zijn echtgenote de rente voor het aflossingsvrije leningdeel op 1 maart 2015 voor tien jaar hebben vastgezet tegen 3,6% per jaar. Ook staat vast dat de nieuwe tariefklasse voor hypothecaire geldleningen met een LTV-ratio van maximaal 75% op 1 september 2015 door de Bank is geïntroduceerd en dus vóór die datum nog niet door de Bank gehanteerd werd. Dat betekent dat tot 1 september 2015 de tariefklasse met een LTV-ratio tot 90% de *laagste* tariefklasse was die de Bank op dat moment hanteerde. Dat blijkt ook uit het overgelegde tariefoverzicht vanaf 21 januari 2015. Daaruit volgt dat voor die tariefklasse het *basistarief* gold en dat die tariefklasse dus geen renteopslag kende. Een renteopslag die niet van toepassing is, kan ook niet komen te vervallen. Dit 'oude' regime is gedurende de gehele rentevaste periode van tien jaar (tot de renteherziening voor beide leningdelen op 1 mei 2019) op het aflossingsvrije leningdeel van toepassing (vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-351 en Geschillencommissie Kifid 2018-313).

Was de Bank verplicht om voor het annuïtaire leningdeel een renteafslag van 0,4% per jaar te hanteren?

4.3 Wat het annuïtaire leningdeel betreft, is de Commissie van oordeel dat de Bank evenmin verplicht was om een renteafslag van 0,4% toe te passen. Hiervoor is het volgende redengevend. Vaststaat dat Consument en zijn echtgenote de rente voor het annuïtaire leningdeel op 1 mei 2016 voor een periode van zeven jaar hebben vastgezet tegen 2,9% per jaar. Uit de renteherzieningsofferte, hiervoor opgenomen onder 2.10, blijkt dat dit leningdeel in de tariefklasse met een LTV-ratio van 75% tot 90% viel. De nieuwe tariefklasse is op 1 september 2015 geïntroduceerd en bestond dus al op het moment dat de nieuwe rentevaste periode voor dit leningdeel door partijen werd overeengekomen. Dat betekent dat de tariefklasse waarin dit leningdeel was ingedeeld *niet* de laagste tariefklasse was. Voor dit leningdeel geldt immers dat de tariefklasse met een LTV-ratio van maximaal 75% de laagste tariefklasse was met het daarbij behorende basistarief. Daaruit volgt dat de tariefklasse met een LTV-ratio van 75% tot 90% wél een rente-opslag van 0,4% per jaar kende. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij in aanmerking komt voor een renteafslag van 0,4% per jaar. Consument heeft voor het eerst op 11 december 2017 om toepassing van deze rente-afslag verzocht. De Commissie zal daarom moeten beoordelen of Consument op dat moment in aanmerking kwam voor de tariefklasse met een LTV-ratio van maximaal 75%.

Naar het oordeel van de Commissie is de stelling van Consument dat de LTV-ratio op 11 december 2017 onder de 75% lag echter onvoldoende door hem onderbouwd en kan de onderbouwing van deze stelling ook niet uit de overgelegde stukken worden afgeleid. Uit de e-mail van Consument en zijn echtgenote van 11 december 2017, hiervoor opgenomen onder 2.11, kan naar het oordeel van de Commissie eerder een LTV-ratio van circa 80% worden afgeleid (rekening houdend met een waarde van 70% van de beleggingsrekening van ongeveer € 6.000,- ([€ 182.000,- minus € 6.000,-] gedeeld door € 220.000,-). Dat betekent naar het oordeel van de Commissie dat Consument ook voor het annuïtaire leningdeel niet in aanmerking komt voor een renteaflslag van 0,4% per jaar.

- 4.4 Verder staat vast dat de Bank de renteopslag van 0,4% voor het *annuïtaire* leningdeel op 1 maart 2019 heeft laten vervallen, omdat Consument en zijn echtgenote door middel van de WOZ-beschikking over 2019 hadden aangetoond dat de LTV-ratio minder dan 75% bedroeg. Wat het *annuïtaire* leningdeel betreft, heeft Consument daarom over de periode 1 maart 2019 tot 1 mei 2019 naar het oordeel van de Commissie geen belang meer bij zijn vordering.

Zijn er andere omstandigheden die maken dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden?

- 4.5 De Commissie komt nu toe aan de vraag of er andere feiten en omstandigheden zijn die tot het oordeel moeten leiden dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument en zijn echtgenote heeft geschonden. De Commissie is van oordeel dat dat niet het geval is. Hiervoor is het volgende redengevend. Consument heeft aangevoerd dat de Bank Consument en zijn echtgenote stelselmatig onjuist heeft geïnformeerd. Die stelling wordt gepasseerd. Uit hetgeen hiervoor onder 4.2 tot en met 4.4 is overwogen, volgt dat de Bank geen fout heeft gemaakt door Consument en zijn echtgenote voor 1 maart 2019 geen renteaflslag van 0,4% per jaar toe te kennen. In haar e-mails van 20 december 2017 en 16 mei 2018, hiervoor opgenomen onder 2.12 respectievelijk 2.14, heeft de Bank Consument en zijn echtgenote niet volledig juist geïnformeerd. Naar het oordeel van de Commissie kan hieruit echter niet de conclusie volgen dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument en zijn echtgenote heeft geschonden. De Bank heeft immers in haar e-mails van 6 maart 2019 en 22 maart 2019, hiervoor opgenomen onder 2.16 respectievelijk 2.17, alsnog toegelicht waarom Consument en zijn echtgenote niet voor de renteaflslag van 0,4% per jaar in aanmerking kwamen. Bovendien is naar het oordeel van de Commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de Bank de renteaflslag evenmin zou hebben toegepast, indien zij Consument en haar echtgenote op 20 december 2017 en 16 mei 2018 volledig juist had geïnformeerd. Zoals hiervoor onder 4.2 tot en met 4.4 is overwogen, was de Bank immers niet gehouden een renteaflslag toe te passen. De uitkomst zou dus dezelfde zijn geweest.

- 4.6 Ook de stelling van Consument dat hij en zijn echtgenote door de Bank nooit zijn geïnformeerd over de nieuwe tariefklasse betekent naar het oordeel van de Commissie niet dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden.

De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat haar een *beleidsvrijheid* toekomt op grond waarvan het haar vrijstaat te bepalen op welke wijze zij haar tariefstructuur samenstelt en de ingangsdatum daarvan te bepalen. Dit komt de Commissie niet onredelijk voor (vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-351). Verder heeft de Bank onweersproken gesteld dat de informatie over de tariefstructuur eenvoudig beschikbaar was op de website van de Bank. Dat de Bank Consument en zijn echtgenote niet persoonlijk over de tariefstructuur heeft geïnformeerd, is naar het oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

Conclusie

4.7 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument en zijn echtgenote heeft geschonden. De Bank is niet gehouden Consument en zijn echtgenote een schadevergoeding te betalen. De Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.