

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-864
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 april 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 22 oktober 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de Bank gevraagd de risico-opslag van slechts twee van de drie van de leningdelen van zijn geldlening aan te passen. De Bank heeft dit verzoek afgewezen. Naar het oordeel van de Commissie brengt een redelijke uitleg van de voorwaarden mee dat de totale lening, niet de individuele leningdelen, in verhouding tot de marktwaarde van de woning bepaald of een opslag al dan niet van toepassing is. Dit betekent dat een opslag dan geldt voor alle leningdelen en dus ook niet selectief per leningdeel kan komen te vervallen. De klacht wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweer van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

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 in 2013 een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten.

De geldlening bestaat uit drie leningdelen, te weten een spaardeel, een aflossingsvrijdeel en een annuïteitendeel. Aan het spaardeel is een spaarverzekering gekoppeld.

- 2.2 Ten tijde van het afsluiten van de geldlening waren de volgende rente-opslagen van toepassing op alle leningdelen: een Opslag Tophypothek (0,200%) en Opslag Topextrahypothek (0,300%). In de offerte wordt per leningdeel het toepasselijke rentepercentage en de toepasselijke renteopslagen vermeld. Op elk leningdeel was bij aanvang de Opslag Tophypothek (0,200%) en Opslag Topextrahypothek (0,300%) van toepassing.
- 2.3 Op de offerte is de *Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken* van februari 2013 van toepassing. In de Basisinformatie is op pagina 10 het volgende bepaald:

Wanneer betaalt u een renteopslag?
De ING loopt het risico dat uw huis bij verkoop niet genoeg opbrengt om de hypotheek af te lossen. Daarom betaalt u soms een renteopslag. Dit hangt af van de hoogte van de hypotheek ten opzichte van de marktwaarde van uw woning.

Hypotheekbedrag t.o.v. marktwaarde	Renteopslag
Tot 60% marktwaarde	geen opslag
60% tot en met 80% marktwaarde	Top opslag
Meer dan 80% marktwaarde	Top-extra opslag

Als de waarde van uw huis stijgt of als u uw hypotheek deels aflost, kan de hoofdsom van uw hypotheek onder de 80% of 60% van de marktwaarde komen. Hierdoor kan de renteopslag tussentijds lager worden of vervallen. Dit kan met ingang van de eerstvolgende nieuwe rentevaste periode, maar ook tussentijds. Een waardestijging toont u aan met een recente WOZ-beschikking of met een taxatierapport dat voldoet aan de richtlijnen. Kijk voor uitleg bij 'Wanneer is een taxatie verplicht'.

Let op
Denkt u dat in uw geval de renteopslag kan vervallen? Dan vragen wij u zelf contact met ons op te nemen.

- 2.4 In 2017 heeft Consument de actuele woningwaarde aan de Bank doorgegeven met het verzoek de Topextrahypothek-opslag te verwijderen. Bij brief van 20 april 2017 heeft de Bank aan Consument bevestigd dat de Topextrahypothek-opslag van alle drie leningdelen is verwijderd. Consument heeft na ontvangst van de brief telefonisch contact opgenomen met de Bank en de Bank heeft de verwijdering van Topextrahypothek-opslag op het spaardeel ongedaan gemaakt.

- 2.5 In 2019 heeft Consument de actuele woningwaarde aan de Bank doorgegeven en de Bank verzocht om de Tophypotheek-opslag van enkel het aflossingsvrije leningdeel en het annuïtaire leningdeel te verwijderen. Naar aanleiding van dit verzoek heeft de Bank de opslag van alle drie leningdelen verwijderd. Consument heeft de Bank hierop verzocht om het verwijderen van de opslag Tophypotheek van het spaardeel ongedaan te maken. De Bank heeft dit verzoek afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een verklaring voor recht dat de Bank ten onrechte de rente van het spaardeel heeft verlaagd en dat de Bank gehouden is om deze renteverlaging met terugwerkende kracht terug te draaien.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank heeft ten onrechte de rente op het spaardeel verlaagd, als gevolg waarvan Consument schade lijdt. De Bank diende de Topopslag niet van het spaardeel te verwijderen. Consument voert hiertoe het volgende aan:
- De Bank heeft het verzoek om de rente op het spaardeel ongemoeid te laten ten onrechte niet gehonoreerd. De offerte werkt de indruk dat de leningdelen los van elkaar worden beschouwd. Uit de Basisinformatie vloeit voort dat het initiatief tot het aanpassen van de rente bij de klant ligt. Dit impliceert dat het ook aan de klant is of en voor welke leningdelen hij de rente wenst aan te passen. Daarnaast heeft de Bank in 2017 de Tophypotheek-opslag van het spaardeel niet verwijderd, maar van de overige twee leningdelen wel.
 - Op de Bank rust de verplichting om de belangen van haar klanten centraal te stellen. Consument is bereid tot betaling van deze risico-opslag op het spaardeel, maar dat wordt door de Bank om haar moverende redenen niet geaccepteerd. De Bank heeft erkend dat het voor Consument gunstiger is om voor het spaardeel de rente niet te verlagen. Door dit te weigeren voldoet de Bank niet aan de op haar rustende verplichting om het belang van de klacht centraal te stellen.

Verweer 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 Vaststaat dat de Bank een hypothecaire geldlening heeft verstrekt aan Consument en dat deze uit drie leningdelen bestaat. Partijen verschillen van mening of de Bank het verwijderen van de rente-opslag ten aanzien van het spaardeel ongedaan dient te maken.
- 4.2 Volgens Consument kan de rente-opslag per leningdeel komen te vervallen en wenst Consument dat alleen de rente-opslag ten aanzien van het aflossingsvrije en annuïteitendeel komt te vervallen. Consument verwijst hiervoor naar de offerte, waarin de leningdelen los vermeld staan en het feit dat in 2017 de rente-opslag op spaardeel ook niet is verwijderd.
- 4.3 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat, zoals opgenomen in de Basisinformatie, een rente-opslag gedurende de looptijd van de overeenkomst kan vervallen en dat deze aanpassing dan geldt voor de gehele geldlening. De waarde van het onderpand is immers bepalend voor de risicoklasse en de rentekorting dan wel rente-opslag die op het standaard-tarief moet worden toegepast. Het niet verwijderen van de rente-opslag van het spaardeel in 2017 was een fout van een medewerker van de Bank, waar Consument echter geen rechten aan kon ontlelen.
- 4.4 De Commissie overweegt als volgt. In de Basisinformatie (zie 2.3) is bepaald dat de rente-opslag lager kan worden of kan komen te vervallen als de verhouding tussen de hoofdsom van de hypotheek en marktwaarde van de woning wijzigt. Nu er wordt gesproken over '*de hoofdsom van de hypotheek*' brengt een redelijke uitleg van deze bepaling mee dat de totale lening, niet de individuele leningdelen, in verhouding tot de marktwaarde van de woning bepaald of een opslag al dan niet van toepassing is. Dit betekent dat een opslag dan geldt voor alle leningdelen en dus ook niet selectief per leningdeel kan komen te vervallen.
- 4.5 Voor wat betreft de stelling van Consument dat in 2017 de rente-opslag niet van het spaardeel is verwijderd oordeelt de Commissie als volgt. De Bank heeft erkend dat zij in 2017 per abuis de rente voor het spaardeel niet heeft aangepast, maar dat Consument daaraan geen rechten kan ontlelen. Naar het oordeel van de Commissie is het enkele feit dat de Bank in 2017 op verzoek van Consument de rente-opslag op het spaardeel wel heeft toegepast, onvoldoende om aan te nemen dat dat in de toekomst weer zou gebeuren. Gelet op het bepaalde in de Basisinformatie en de brief van 20 april 2017 had het voor Consument duidelijk moeten zijn dat de Bank in 2017 ten onrechte de rente op het spaardeel niet heeft aangepast.
- 4.6 Tot slot heeft Consument gesteld dat de Bank haar zorgplicht schendt door de rente-opslag op het spaardeel te laten vervallen.

De Bank heeft hier tegenover gesteld dat zij het klantbelang niet schaadt en dat zij de systematiek van het bepalen van de risico-categorie consistent behoort te hanteren waarbij tevens het uitsluiten van onterecht fiscaal voordeel behalen van belang is.

De Commissie oordeelt dat de zorgplicht waartoe de Bank in de gegeven omstandigheden gehouden is, niet zover strekt dat de Bank uit hoofde daarvan verplicht is haar beleid aan te passen aan de wensen van Consument. De Bank heeft in beginsel een ruime mate van beleidsvrijheid ten aanzien van het proces van de tussentijdse aanpassing van de tariefklassen (Geschillencommissie Kifid 8 april 2020, nr. 2020-306). Die vrijheid vindt haar grens daar waar het gebruik daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. De Commissie heeft onvoldoende aanknopingspunten om tot het oordeel te komen dat het beleid onaanvaardbaar is.

- 4.7 Op grond van het voorgaande ziet de Commissie geen aanleiding om te concluderen dat de het verzoek tot het behoud van de risico-opslag op spaardeel ten onrechte heeft afgewezen. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.