

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-986
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 14 april 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder gezamenlijk te noemen, Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 3 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen van de Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken

Samenvatting

Consumenten hebben zonder omschrijving of vooraankondiging een bedrag op hun hypothecaire geldlening afgelost. De Bank heeft deze aflossing naar eigen inzicht over de leningdelen verwerkt. Consumenten waren het niet eens met de verwerkingen en hebben een klacht ingediend. Zij hebben zich op het standpunt gesteld dat de Bank vooraf contact met hen had moeten opnemen en hebben de maandlasten opgeschort tot de Bank de aflossing naar hun zin zou verwerken. Door de opschorting is een betalingsachterstand ontstaan. De Bank heeft vanwege de ontstane betalingsachterstand de gegevens van Consumenten bij BKR geregistreerd. De Commissie oordeelt dat de Bank de aflossing naar eigen inzicht mocht verwerken, omdat in de overeenkomst is opgenomen dat vooraf contact met de Bank moet worden opgenomen. Van de Bank kan derhalve niet worden verwacht dat zij contact met Consumenten opneemt. De registratie van de gegevens van Consumenten bij BKR is echter niet conform de vormvereisten gedaan en daarom oordeelt de Commissie – ondanks dat de registratie wel terecht is – dat de Bank de gegevens van Consumenten uit het systeem van BKR moet verwijderen.

I. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: (1) de door (de vertegenwoordiger van) Consumenten ingediende klacht, (2) het verweerschrift van de Bank, (3) de door (de vertegenwoordiger van) Consumenten ingediende repliek en (4) de dupliek van de Bank.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consumenten hebben gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid

2.1 De Bank heeft op 2 mei 2019 een hypotheekofferte uitgebracht aan Consumenten via de door hen gekozen onafhankelijke financieel adviseur. De voorgestelde hypothecaire geldlening bestond uit vier leningdelen, namelijk:

- € 125.000,00 tegen een rente van 2,68% en een rentevastperiode van 20 jaar (hierna: Leningdeel 1.0);
- € 151.000,00 tegen een rente van 2,68% en een rentevastperiode van 20 jaar (hierna: Leningdeel 1.1);
- € 310.000,00 tegen een rente van 2,05% en een rentevastperiode van 20 jaar (hierna: Leningdeel 2.0);
- € 44.000,00 tegen een rente van 2,68% en een rentevastperiode van 20 jaar (hierna: Leningdeel 2.1).

2.2 In de offerte is, voor zover relevant, opgenomen:

“Indien u besluit dit krediet vervroegd af te lossen, neemt u dan contact met ons op om te weten wat de kosten voor vervroegde aflossing zijn.”

2.3 De relevante bepalingen uit de toepasselijke voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Voor zover nodig zal de Commissie daarnaar verwijzen.

2.4 Op 16 oktober 2019 hebben Consumenten zes overboeking van € 50.000,00 en één overboeking van € 4.000,00 (dus een totaalbedrag van € 304.000,00) aan de Bank overgemaakt. Zij hebben de overboeking niet vooraf aangekondigd en hebben als omschrijving slechts vermeld ‘Hypotheeknummer xxxxxx535’.

2.5 Op 22 oktober 2019 heeft de Bank per leningdeel een brief gestuurd, waarin de aflossing per leningdeel is vermeld. Ook is in deze brieven vermeld dat nog een overzicht zal worden verstuurd.

2.6 De Bank heeft op 31 oktober 2019 het volgende overzicht aan Consumenten verstuurd:

	Hoofdsom	Schuldrest per 1 nov 2019	rentepercentage
<i>Leningdeel 1.0</i>	€ 125.000	€ 124.546,48	2,68% (per jaar)
<i>Leningdeel 1.1</i>	€ 151.000	€ 100.396,31	2,68% (per jaar)
<i>Leningdeel 2.0</i>	€ 310.000	€ 55.680,28	2,05% (per jaar)
<i>Leningdeel 2.1</i>	€ 44.000	€ 43.840,35	2,68% (per jaar)

2.7 Op 12 november 2019 hebben Consumenten de Bank laten weten dat zij niet akkoord gaan met de verwerkingen van de overboekingen door de Bank. Ook hebben zij aangegeven hoe zij het bedrag van € 304.000,00 verwerkt willen hebben. Consumenten hebben de volgende eisen gesteld:

- 1) De door ons overgemaakte € 304.000,- corrigeren naar de originele saldo's van de leningdelen van hypotheek T
- 2) Afboeken € 63.000,- van leningdeel 1.0 als de 10% kosteloos aflossen voor 2019
- 3) Terugbetalen € 63.000,- op rekening [redacted] of het rekeningnummer waarvan de bedragen zijn gestort, namelijk [redacted]. Dit zodat we 10% in 2020 kosteloos kunnen aflossen
- 4a) Berekenen boete voor aflossen € 62.000,- op leningdeel 1.0
- 4b) Berekenen boete voor aflossen € 116.000,- op leningdeel 1.1
- 4c) Zodra opgaven ontvangen en akkoord maken wij zelf de boete over aan ING, dus niet inhouden!
- 4d) Zodra opgaven ontvangen en akkoord boete betalen door ons
- 4e) Zodra boete ontvangen geld afboeken
- 5) Rentepercentage (de rente afslag) aanpassen op basis van huidige schuld (389.000) versus marktwaarde (635.000) verhouding van 61,3%. Dit gebeurt namelijk niet automatisch?
- 6) Berekenen boete voor omzetten van leningdeel 2.0 van resterende saldo en looptijd (9 maanden) naar 20 jaar vast. Dit zodat we kunnen bepalen of we dit nu al willen omzetten of pas in 2020
- 7) Uiteindelijk moet er een nieuwe maandlastenberekening komen

In deze brief hebben Consumenten tot slot opgemerkt dat zij de betaling van hun maandtermijnen opschorten totdat de Bank aan hun eisen, zoals hierboven weergegeven, heeft voldaan.

2.8 Op 13 november 2019 heeft de Bank per leningdeel een brief gestuurd, waarin de aflossing per leningdeel is vermeld. Ook is in deze brieven vermeld dat nog een overzicht zal worden verstuurd.

2.9 Op 28 november 2019 heeft de Bank Consumenten per brief geïnformeerd dat een betalingsachterstand is ontstaan. De Bank heeft Consumenten in de gelegenheid gesteld de betalingsachterstand in te lossen. Indien Consumenten de betalingsachterstand niet inlossen, zal zij verdragingsrente in rekening brengen.

2.10 De Bank heeft de aanpassingen verwerkt en heeft op 29 november 2019 een nieuw overzicht aan Consumenten verstrekt:

	Hoofdsom	Schuldrest per 1 nov 2019	rentepercentage
Leningdeel 1.0	€ 125.000	€ 124.318,95	2,68% (per jaar)
Leningdeel 1.1	€ 151.000	€ 150.324,57	2,68% (per jaar)
Leningdeel 2.0	€ 310.000	€ 5.692,91	2,05% (per jaar)
Leningdeel 2.1	€ 44.000	€ 43.760,27	2,68% (per jaar)

2.11 De Bank heeft de gegevens van Consumenten geregistreerd bij het Bureau Krediet Registratie (BKR), vanwege de ontstane betalingsachterstand en omdat deze achterstand niet is ingelost.

De klacht en vordering

- Consumenten hebben gesteld dat de Bank na hun overboekingen op 16 oktober 2019 contact met hen had moeten opnemen om te informeren wat hun wensen en bedoelingen waren. De Bank heeft dit niet gedaan en heeft naar eigen inzicht de overboekingen verwerkt. Hierdoor hebben Consumenten schade geleden. De intentie van Consumenten was om de schuld-marktwaarde-verhouding te verlagen en zij gingen ervan uit dat geen boete voor vervroegde aflossing verschuldigd zou zijn. Zij zijn bereid de boete te betalen, maar op een voor hen zo gunstig mogelijke manier. De door de Bank gekozen verwerking heeft de hoogste boete voor vervroegde aflossing. Consumenten hebben de betalingen van hun maandtermijnen opgeschort, totdat de Bank aan hun eisen zal voldoen. De betalingsachterstand en daarmee ook de BKR-registratie zijn dus directe gevolgen van de handelwijze van de Bank en daardoor niet aan Consumenten toe te rekenen. Consumenten vorderen daarom een schadebedrag van € 8.000,00 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 20 januari 2020. Bij repliek hebben Consumenten ook een compensatie voor geleden schade gevorderd. Daarnaast vorderen zij dat zij in contact worden gebracht met een medewerker van de Bank die hun (financiële) vragen kan beantwoorden en kan beslissen over een coulante oplossing, waarbij rekening wordt gehouden met de initiële wensen van Consumenten. Tot slot hebben zij gevraagd om een bevestiging van de Bank dat zij geen wettelijke rente te hoeven betalen over de betalingsachterstanden en dat de Bank de juiste adresgegevens van Consumenten heeft.

2.12 Met betrekking tot de registratie van hun gegevens bij BKR hebben Consumenten gesteld dat de Bank hen hierover niet vooraf heeft geïnformeerd, waardoor sprake is van een technisch onjuiste registratie, die bovendien niet proportioneel is. Consumenten verzoeken daarom om verwijdering van de registratie van hun gegevens bij BKR.

2.13 Consumenten hebben slot over de communicatie en klantvriendelijkheid van de Bank geklaagd. Zij hebben hierbij, kort samen gevat, aangegeven dat de Bank slecht bereikbaar was en onvoldoende bevredigende antwoorden op hun vragen gaf.

Het verweer van de Bank

2.14 De Bank heeft zich gemotiveerd tegen de stellingen van Consumenten verweerd. Voor zover nodig zal de Commissie daarop in het navolgende ingaan.

3. De beoordeling

Te beantwoorden vragen

3.1 De vraag die, kort samengevat, aan de Commissie voorligt, is of de Bank ten onrechte de overboekingen van totaal € 304.000,00 naar eigen inzicht heeft verwerkt. Daarnaast moet de Commissie beoordelen of de registratie van de gegevens van Consument bij BKR terecht is en of de dienstverlening van de Bank niet naar behoren was. De Commissie zal afzonderlijk op de drie klachtonderdelen ingaan.

Verwerking van de overboekingen

- 3.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst van hypothecaire geldlening, zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Dit houdt in dat partijen elkaar kunnen houden aan wat zij in deze overeenkomst hebben afgesproken. In de overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden is opgenomen dat jaarlijks 10% van de oorspronkelijke hoofdsom boetevrij mag worden afgelost. De oorspronkelijke hoofdsom van de hypothecaire geldlening was € 630.000,00. Jaarlijks kan dus een bedrag van € 63.000,00 zonder boete worden afgelost. Over het overige mag de Bank een boete voor vervroegde aflossing in rekening brengen. Op basis van de door partijen ingebrachte stukken is niet komen vast te staan dat hierover andere afspraken zijn gemaakt.
- 3.3 Consumenten hebben op 16 oktober 2019 in zes overboekingen een bedrag van totaal € 304.000,00 aan de Bank overgeboekt, zonder voorafgaande aankondiging en slechts met de omschrijving 'Hypotheeknummer xxxxxx535'. Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de Bank contact met hen had moeten opnemen om te bespreken hoe zij de zes overboekingen moesten verwerken. De Bank heeft zich, naar het oordeel van de Commissie terecht, op het standpunt gesteld dat Consumenten voorafgaand aan de overboekingen contact hadden moeten opnemen met de Bank. De Commissie volgt de Bank in haar verweer dat dit in de overeenkomst is opgenomen. Zeker omdat het om grote bedragen gaat en ook omdat de Bank een boete voor vervroegde aflossing in rekening mocht brengen (zie onder 3.2 van deze uitspraak), lag het op de weg van Consumenten om een aflosnota op te vragen voordat zij de overboekingen deden. Niet is gebleken dat Consumenten niet anders konden handelen dan zij hebben gedaan, zodat de gevolgen er van ook gewoon voor hun eigen rekening komen.
- 3.4 De Commissie merkt daarbij op dat de Bank zich heeft ingespannen om de verwerkingen terug te draaien en Consumenten tegemoet te komen in hun wensen (zie 2.7 van deze uitspraak). In tegenstelling tot hetgeen Consumenten hebben gesteld, is niet komen vast te staan dat de Bank bewust de aflossingen op een voor Consumenten nadelige manier heeft verwerkt.

De Commissie merkt verder op dat – wat dan ook de reden voor onvrede is, de mate van de onvrede en of de onvrede al dan niet terecht is – het opschorten van maandtermijnen niet de bedoeling is en niet mag worden gebruikt als pressiemiddel om de Bank te bewegen tegemoet te komen of te voldoen aan al dan niet redelijke eisen. De maandtermijnen zijn op grond van de overeenkomst verplicht en als deze niet worden voldaan – ongeacht of deze niet kunnen worden voldaan of dat er bewust voor wordt gekozen om ze niet te voldoen – dan mag de Bank maatregelen treffen. De consequenties komen voor rekening en risico van Consumenten, nu zij weloverwogen hebben besloten een betalingsachterstand te creëren. Op grond van artikel 7 van de Algemene Voorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak) mocht de Bank onder andere verdragingsrente in rekening brengen en de gegevens van Consumenten registreren bij BKR (zie ook bijlage bij deze uitspraak). Het is te betreuren dat het in dit conflict zou ver gekomen is; de vraag rijst waarom dit allemaal nodig was.

- 3.5 Niettemin, nu is geoordeeld dat de Bank niet incorrect dan wel naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld, is zij niet gehouden enige gevorderde schade te vergoeden en ook niet om tegemoet te komen aan de overige vorderingen van Consumenten.

Registratie bij BKR

- 3.6 Op grond van het voorgaande oordeelt de Commissie dat de Bank de gegevens van Consumenten bij BKR mocht registreren. Zoals ook in uitspraken van de Geschillencommissie BKR is geoordeeld, is de Bank reglementair verplicht, voordat zij overgaat tot registratie van een achterstand, daarvoor te waarschuwen (een zogenaamde 'vooraankondiging'), zodat Consumenten nog in de gelegenheid worden gesteld de registratie te voorkomen. In beginsel rust op de Bank de plicht om aannemelijk te maken dat zij een vooraankondiging heeft verzonden, indien Consumenten dat betwisten.
- 3.7 Op grond van de door partijen ingediende stukken is niet komen vast te staan dat de Bank aan deze vooraankondiging heeft voldaan. De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat een vooraankondiging geen vereiste is. De Commissie deelt, met verwijzing naar 3.6 van deze uitspraak, dit standpunt niet en oordeelt dat de registratie van de gegevens van Consumenten bij BKR – ondanks dat deze naar het oordeel van de Commissie terecht is gedaan – moet worden verwijderd.

Communicatie van de Bank

- 3.8 Consumenten hebben gesteld dat de Bank slecht bereikbaar was en hun vragen niet naar tevredenheid heeft beantwoord. De Bank heeft gesteld dat zij Consumenten in oktober en november 2019 per brief heeft geïnformeerd, hetgeen ook blijkt uit de feiten. Ook in december 2019 heeft de Bank Consumenten schriftelijk geïnformeerd en heeft veelvuldig telefonisch contact plaatsgevonden, aldus de Bank.

De Commissie oordeelt dat op basis van de door partijen verstrekte gegevens niet kan worden geconcludeerd dat de Bank niet of slecht bereikbaar was. Ondanks dat Consumenten ontevreden zijn over de dienstverlening van de Bank, kan dit niet tot een toewijzing van de vordering tot schadevergoeding leiden.

Conclusie

3.9 De Commissie concludeert op grond van de voorgaande overwegingen dat de Bank de overboekingen naar eigen inzicht mocht verwerken. De registratie van de gegevens van Consumenten bij BKR is echter niet conform de vereisten gedaan, waardoor de Bank de registraties dient te verwijderen.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Bank de registratie van de persoonsgegevens van Consumenten binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, dient te verwijderen bij BKR. Voor het overige wijst de Commissie de vorderingen van Consumenten af, omdat de klachten met betrekking tot deze vorderingen ongegrond zijn.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen van de Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken

“Wat doet het Bureau Krediet Registratie (BKR)?

Het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel registreert particuliere leningen en betalingsachterstanden. ING is verplicht aangesloten bij het BKR. Als u een hypotheek afsluit, toetsen wij of u andere leningen heeft en of u betalingsachterstanden heeft (gehad). Als u een betalingsachterstand op uw hypotheek krijgt, dan zijn wij verplicht om dit bij het BKR te melden. Bij een achterstandscodering bij het BKR komt u mogelijk niet in aanmerking voor een nieuwe lening of voor een hypotheek. Kijk voor informatie over het BKR op www.bkr.nl.

(...)

Hoe worden aflossingskosten berekend?

Als u aflossingskosten moet betalen, passen wij de zogenoemde contante waarde clause toe. Dat betekent dat wij bij de berekening van de aflossingskosten rekening houden met de actuele rente, de resterende rentevaste periode en de rente die u nog verschuldigd bent.

(...)

Hoe kunt u de schuld-marktwaardeverhouding wijzigen?

De schuld-marktwaardeverhouding daalt:

- als u aflost op uw hypotheek
- als de marktwaarde van uw woning stijgt.

U komt dan misschien voor een lagere opslag of zelfs een korting in aanmerking. Dit gaat niet automatisch; u moet hiervoor contact met ons opnemen. Als uw rente verlaagd kan worden, gaat u voor het resterende gedeelte van uw rentevaste periode deze lagere rente betalen. Deze lagere rente geldt niet met terugwerkende kracht

(...)

Artikel 6 Aflossingen, vergoedingen en contante waarde clause

6.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 4 van deze Algemene Hypotheekvoorwaarden moet de lening worden afgelost in de termijnen en op de wijze als in de overeenkomst vermeld.

6.2 (Extra) aflossingen zijn toegestaan, mits in ronde sommen van vijftig euro of een veelvoud daarvan en met een minimum van vijfhonderd euro. Betreft het een algehele aflossing dan dient de bank ten minste één maand tevoren een schriftelijke kennisgeving met opgave van de aflossingsdatum te hebben ontvangen.

(...)

7 Betalingen

7.1 Alle betalingen aan de bank moeten, zonder dat enige voorafgaande opgave door de bank nodig is, op de vervaldag geschieden in een op de dag van betaling wettig algemeen gangbaar Nederlands

betaalmiddel, zonder kosten voor de bank en zonder enige aftrek, inhouding of verrekening, tenzij de vordering en de tegenvordering voortvloeien uit dezelfde rechtsverhouding en de tegenvordering niet door de bank wordt betwist (...)

(...)

7.4 Bij toerekenbare of niet-toerekenbare, niet-tijdige betaling aan de bank van het verschuldigde is de schuldenaar, zonder dat een voorafgaande opgave of sommatie nodig is, daarover aan de bank verschuldigd een boete gelijk aan de wettelijke rente vanaf de vervaldag tot en met de dag van ontvangst van de betaling, waarbij een gedeelte van een maand voor een volle maand wordt gerekend (...).

8. Vervroegde aflossing

U kunt de lening helemaal of voor een deel eerder aan ons terugbetalen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden.

De exacte voorwaarden vindt u in de brochure “Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken”, die onderdeel uitmaakt van uw offerte. Op basis van artikel 6 moet u soms kosten maken als u de lening vervroegd aflost.

Waarom kost eerder aflossen soms geld?

Als u voortijdig (extra) aflost op uw hypotheek ontvangen wij eerder dan overeengekomen het uitgeleende geld terug. Wij missen daardoor dus toekomstige rentebetalingen die u nog zou doen over het afgeloste bedrag. Om deze wegvallende rente-inkomsten op te vangen, proberen we hetzelfde hypotheekbedrag opnieuw uit te lenen voor de nog resterende rentevaste periode. Als wij hierover minder rentebetalingen ontvangen dan wij met u hadden afgesproken, hebben wij financieel nadeel en brengen wij aflossingskosten in rekening.

(...)

Indien u besluit dit krediet vervroegd af te lossen, neemt u dan contact op met ons om te weten wat de kosten voor vervroegde aflossing zijn.

(...)

HYPOTHEEK WIJZIGEN OF BEËINDIGEN

(...)

Wilt u eerder aflossen?

(...)

Extra aflossen

Eén van de redenen om een extra aflossing op uw hypotheek te doen, is dat uw maandlasten lager worden. Bovendien verandert door een aflossing de schuld-marktwaardeverhouding van uw hypotheek. U komt dan misschien in aanmerking voor een lager rentepercentage. Meer hierover leest u in het hoofdstuk ‘Rente’.

(...)

U betaalt geen aflossingskosten als u aflost op het moment dat uw lopende rentevaste periode eindigt. Wilt u uw hele hypotheek op een ander moment eerder aflossen, dan mag dit zonder aflossingskosten in de volgende gevallen:

- Bij verkoop van uw huis gevolgd door verhuizing van alle schuldenaren van de hypotheek.*
- Als het huis verloren gaat door bijvoorbeeld brand of instorting.*
- Bij het overlijden van u of uw medeschuldenaar(s), bijvoorbeeld uw partner (...)*

(...)

Hoe worden aflossingskosten berekend?

Als u aflossingskosten moet betalen, passen wij de zogenoemde contante waarde clausule toe. Dat betekent dat wij bij de berekening van de aflossingskosten rekening houden met actuele rente, de resterende rentevaste periode en de rente die u nog verschuldigd bent.

(...)”