

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0303  
(mr. D.C.P.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 14 augustus 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 31 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, uit de (algemene) voorwaarden en relevante onderdelen uit de offertes van 19 januari 2012, 1 februari 2017 en 6 december 2019

## **Samenvatting**

Gerechtvaardigd vertrouwen. De rente van de hypothecaire geldlening van de consument is - met tussenkomst van zijn financieel adviseur - verlaagd door taxatie van de woning en rentemiddeling. In de toepasselijke voorwaarden staat dat de rente die vergoed wordt over de bankspaarrekening gelijk is aan de rente die de consument is verschuldigd voor de bankspaarhypothek. De verlaging in hypotheekrente had dus als gevolg dat de maandelijkse inleg voor de bankspaarrekening is verhoogd. De consument heeft naar aanleiding van de renteverlagingen een offerte van de bank geaccepteerd die een fout bleek te bevatten. Het beroep van de consument op gerechtvaardigd vertrouwen kan niet slagen, omdat niet voldaan is aan de onderzoekspllicht. De consument mocht er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de maandelijkse inleg voor de bankspaarrekening gelijk zou blijven aan de maandelijkse inleg die gold vóór de verlaging van de hypotheekrente. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## **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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Per 1 maart 2012 heeft de consument via zijn financieel adviseur bij de bank een Konstant Hypotheek van € 263.000,- en een BankSpaar Loyaal Hypotheek (hierna: 'bankspaar-hypotheek') van € 282.000,-, met een bijbehorende BankSpaar Loyaal Rekening (hierna: 'bankspaarrekening') gesloten. Voor de bankspaarhypotheek gold op dat moment een rente van 4,75%. De maandelijkse spaarinleg voor de bankspaarrekening bedroeg € 468,91.
- 2.2 Op 1 februari 2017 heeft de bank de consument via zijn financieel adviseur een offerte uitgebracht wegens de omzetting van de hypothecaire geldlening in een andere vorm. Daarbij is onder meer een Annuïteiten Hypotheek gesloten van € 20.015,72. Verder staat in de offerte onder meer voor de bankspaarhypotheek een rente van 4,00% vermeld. De hoogte van de maandelijkse inleg voor de bankspaarrekening bedraagt volgens de offerte € 534,63.
- 2.3 Tussen november en december 2019 heeft de consument via zijn financieel adviseur door middel van een taxatie van zijn woning de risicoklasse van zijn hypothecaire geldlening laten wijzigen. Daarnaast heeft de consument gebruik gemaakt van rentemiddeling. Als gevolg van deze gebeurtenissen is de verschuldigde rente voor de leningdelen gedaald, waaronder die voor de bankspaarhypotheek. Voor de rentemiddeling heeft de consument op 6 december 2019 de offerte van de bank ontvangen die hij op 11 december 2019 heeft getekend. De offerte vermeldt dat de verschuldigde rente voor de bankspaarhypotheek 2,16% bedraagt. De maandelijkse inleg op de bankspaarrekening voor de periode 1 april 2020 tot 1 april 2030 bedraagt volgens de offerte € 534,63.
- 2.4 Op 3 april 2020 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zijn maandelijks te betalen inleg voor de bankspaarrekening vanaf de hoofdpremieervaldatum van 1 april 2020 € 747,32 bedraagt. Op verzoek van de financieel adviseur van de consument heeft de bank op 6 mei 2020 per brief uitgelegd dat de eerder genoemde maandelijkse inleg van € 534,63 gebaseerd was op oude hypotheekrente van 4,00%, terwijl deze is verlaagd naar 2,16%. Op 12 mei 2020 heeft de financieel adviseur van de consument namens hem een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft op 16 juni 2020 per brief de klacht van de consument afgewezen. De bank en de consument hebben elkaar vervolgens over een weer voorstellen gedaan om de klacht op te lossen, maar dit heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument stelt dat de bank de gevolgen van haar eigen fout dient te dragen. In de offerte van de bank van 6 december 2019 stond specifiek vermeld dat de inleg voor de bankspaarrekening per 1 april 2020 € 534,63 zou bedragen.

De consument heeft via zijn adviseur bewust een offerte bij de bank aangevraagd om zo (eigenhandige) rekenfouten te vermijden. De bank heeft erkend dat zij bij het berekenen van de maandelijkse inleg voor de bankspaarrekening in de offerte een fout heeft gemaakt. Het is vreemd dat de bank haar eigen fout afwentelt op de consument en zijn adviseur. Het was voor de consument en zijn adviseur onduidelijk waar de hoogte van de maandelijkse inleg van de bankspaarrekening op uit zou komen. De gehele omzetting van de hypothecaire geldlening van de consument was immers gebaseerd op een tweetal elkaar opvolgende acties, namelijk de wijziging van de risicoklasse en rentemiddeling. De consument vordert het verschil in maandelijkse inleg van € 212,69 per 1 april 2020 op de bankspaarrekening vermeerderd met wettelijke rente.

*Het verweer*

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Waar gaat het om?*

3.1 Partijen verschillen in de kern van mening over de toepassing van de offerte van 6 december 2019 en de hoogte van de maandelijkse inleg op de bankspaarrekening per 1 april 2020. De vraag die daarbij beantwoord dient te worden is of de consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de bank op 6 december 2019 op juiste wijze de maandelijkse inleg voor de bankspaarrekening had berekend voor de periode van 1 april 2020 tot 1 april 2030. De commissie is van oordeel dat de klacht van consument ongegrond is en zij licht haar oordeel als volgt toe.

*Beoordelingskader bij een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen*

3.2 Bij het beantwoorden van de vraag of de consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de inhoud van de offerte van 6 december 2019, dient de commissie bij de beoordeling uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de bank in beginsel gehouden is aan de offerte die zij aan de consument heeft gedaan, ook indien die opgave een fout bevatte. Als voorwaarde geldt wel dat de consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze opgave de *werkelijke bedoeling* van de bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.

*Geen sprake van gerechtvaardigd vertrouwen*

3.3 De commissie is van oordeel dat de consument geen geslaagd beroep kan doen op gerechtvaardigd vertrouwen, omdat in dit geval niet voldaan is aan de onderzoeksplicht.

- 3.4 Voorop staat dat wat partijen met elkaar zijn aangegaan. Uit de overeenkomst tussen partijen volgt dat de verschuldigde rente voor de bankspaarhypotheek en de (te vergoeden) rente over de bankspaarrekening aan elkaar zijn gekoppeld en gelijk zijn aan elkaar. Dit betekent dat een wijziging van de hypotheekrente ook leidt tot een wijziging van de rente op de bankspaarrekening. Dit wordt ook bevestigd in de offerte van 19 januari 2012 waarin onder meer staat: *“De hoogte van de spaarinleg zal in ieder geval opnieuw worden vastgesteld wanneer het doelkapitaal wordt verlaagd of bij een wijziging van de leningrente. Bij een hogere spaarrente zal de spaarinleg dalen, en bij een lagere spaarrente zal de spaarinleg stijgen. Uw spaarinleg wordt zodanig aangepast dat u aan het einde van uw looptijd precies op uw doelkapitaal kunt uitkomen.”* De kenmerken van de bankspaarhypotheek zijn verder ook vermeld in de offertes van de bank van 1 februari 2017 en 6 december 2019.
- 3.5 Verder staat tussen partijen niet ter discussie dat de weergave van de maandelijkse inleg op de bankspaarrekening per 1 april 2020 foutief is vermeld in de offerte van 6 december 2019. In de offerte stond namelijk de maandelijkse inleg vermeld die de consument al betaalde vóór het verlagen van de hypotheekrente in 2019. Het valt de bank daarom te verwijten dat zij bij de weergave van de maandelijkse spaarinleg van de oude rente van 4,00% is uitgegaan en niet van de juiste rente van 2,16%.
- 3.6 Desalniettemin kan de foutieve vermelding van de maandelijkse spaarinleg in de offerte van 6 december 2019 niet zonder meer ertoe leiden dat de bank daaraan gehouden kan worden. Voor een geslaagd beroep op gerechtvaardigd vertrouwen is vereist dat voldaan is aan de onderzoeksplicht die in dit geval voor de consument dan wel zijn financieel adviseur gold. Aangezien duidelijk in de offerte van 6 december 2019 de oude (ongewijzigde) spaarinleg was vermeld, ondanks de aanzienlijke daling van de hypotheekrente, had de consument dan wel zijn financieel adviseur behoren te twijfelen aan de juistheid van de offerte. Het had dus op de weg gelegen van de consument dan wel zijn financieel adviseur om de juistheid hiervan na te gaan. Gelet op de toepasselijke voorwaarden kon het niet aannemelijk zijn voor de consument dan wel zijn financieel adviseur dat bij verlaging van de hypotheekrente de maandelijkse inleg voor de bankspaarrekening ongewijzigd zou blijven.<sup>1</sup> De inhoud van de voorwaarden van de hypothecaire geldlening alsook de kenmerken van de lening mochten bij zowel de consument als zijn financieel adviseur als bekend verondersteld worden.

---

<sup>1</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2020-248

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlagen**

### **Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

#### **Burgerlijk Wetboek Boek 3**

##### **Artikel 35**

*Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.*

### **Relevante bepalingen uit de (algemene) voorwaarden**

Artikel 1 (definities) van de algemene voorwaarden BankSpaar Loyaal Spaarrekening definieert de spaarinleg:

*“Het in de hypotheek overeengekomen (periodiek) naar de Spaarrekening over te maken bedrag voor de opbouw van het Doelkapitaal Spaarrekening.”*

Art. 3 (Spaarinleg) sub c van de Algemene Voorwaarden luidt (voor zover van belang) als volgt:

*"De Spaarinleg kan in de volgende gevallen door de Bank (tussentijds) warden aangepast:*

- bij een (tussentijdse) wijziging van de hypotheekrente (....)*

*•*

9. Artikel 4 van de Algemene Voorwaarden is als volgt:

*"a. Het Doelkapitaal Spaarrekening is steeds gelijk aan de hoofdsom van de Lening."*

*"b. Het Doelkapitaal Spaarrekening wordt op de Spaarrekening door de Spaarinleg, bijgeboekte rente en de verdiende Loyaleitsbonus als bedoeld in artikel 9 opgebouwd, met als doel het aflossen van de Eigenwoningschuld."*

In artikel 5 sub a (Spaarrente) van de 'Algemene Voorwaarden is bepaald: **"Het rentepercentage dat wordt vergoed over het opgebouwd vermogen op de Spaarrekening is gelijk aan het rentepercentage dat de Rekeninghouder is verschuldigd** over de BankSpaarLoyaal Hypotheek (hypotheekrente). In geval van wijziging van de hypotheekrente die de Rekeninghouder is verschuldigd, wordt de rente van de Spaarrekening per gelijke datum eveneens gewijzigd, zodanig dat de rentepercentages steeds gelijk zijn".

## **Relevante onderdelen uit de offertes van 19 januari 2012, 1 februari 2017 en 6 december 2019**

### BankSpaar Loyaal Spaarrekening

Naast de rente over de BankSpaar Loyaal Geldlening betaalt u ook spaarinleg voor de BankSpaar Loyaal Spaarrekening. Op deze spaarrekening bouwt u gedurende de looptijd vermogen op. Tijdens de looptijd ontvangt u spaarrente over uw opgebouwde vermogen, welke wordt bijgeschreven op de spaarrekening. Het percentage spaarrente dat u ontvangt is even hoog als het percentage leningrente dat u betaalt over uw BankSpaar Loyaal Geldlening.

De spaarrekening is geblokkeerd en verpand aan de bank, waardoor u tijdens de looptijd geen vermogen van de spaarrekening kunt opnemen. Het vermogen op de spaarrekening kan alleen worden gebruikt ter aflossing van uw BankSpaar Loyaal Geldlening.

Aan het einde van de looptijd heeft u met het opgebouwde vermogen op de spaarrekening en uw verdiende Loyaliteitsbonus (zie 'Loyaliteitsbonus') het benodigde vermogen (het 'doelkapitaal') om uw BankSpaar Loyaal Geldlening volledig mee af te lossen. In geval van eerder overlijden wordt uit de spaarrekening het tot dan toe opgebouwde vermogen uitbetaald. Bij eerder overlijden is het doelkapitaal dus nog niet bereikt en is het opgebouwde vermogen daarom nog niet voldoende om uw BankSpaar Loyaal Geldlening volledig mee af te lossen. Hierdoor wordt bij eerder overlijden de BankSpaar Loyaal Geldlening slechts gedeeltelijk afgelost en blijft er een restschuld over. Zie de Algemene Voorwaarden BankSpaar Loyaal Spaarrekening (model BSLH 1) voor meer informatie. U kunt dit risico afdekken door het bijsluiten van een overlijdensrisicoverzekering. Lees de brochures behorende bij de BankSpaar Loyaal Hypotheek en bespreek uw risico met een adviseur.

Over het opgebouwde vermogen worden noch tijdens de looptijd, noch bij uitbetaling van de BankSpaar Loyaal Spaarrekening kosten berekend. Uw volledige spaarinleg komt dus ten goede aan uw op te bouwen vermogen.

De looptijd van de BankSpaar Loyaal Spaarrekening is gelijk aan de looptijd van de BankSpaar Loyaal Geldlening. De rentevastperiodes van de BankSpaar Loyaal Geldlening en -Spaarrekening zijn gelijk aan elkaar. Hierdoor zijn ook het leningrentepercentage en het spaarrentepercentage aan elkaar gekoppeld.

De hoogte van de spaarinleg zal in ieder geval opnieuw worden vastgesteld wanneer het doelkapitaal wordt verlaagd of bij een wijziging van de leningrente. Bij een hogere spaarrente zal de spaarinleg dalen, en bij een lagere spaarrente zal de spaarinleg stijgen. Uw spaarinleg wordt zodanig aangepast dat u aan het einde van uw looptijd precies op uw doelkapitaal kunt uitkomen. Ook in andere gevallen kan er sprake zijn van een wijziging van de spaarinleg, zie daarvoor de Algemene Voorwaarden BankSpaar Loyaal Spaarrekening (model BSLH 1).

Wat is een BankSpaar Loyaal Hypotheek? Dat is een hypotheek met een geblokkeerde Spaarrekening Eigen Woning, de BankSpaar Loyaal Spaarrekening. De spaarrekening is gekoppeld aan uw hypotheek en heeft dezelfde einddatum als uw hypotheek. Ook het rentepercentage en de rentevastperiode van de hypotheek en de spaarrekening zijn altijd hetzelfde. U betaalt iedere maand:

- rente over het leningsbedrag
  - inleg voor de spaarrekening
- Hiermee bouwt u vermogen op. Het vermogen is aan het eind van de looptijd gelijk aan uw leningsbedrag.

U hoeft niets af te lossen tijdens de looptijd. Let op! Aan het einde van de looptijd moet u uw hypotheek volledig aflossen. Daarvoor gebruikt u het vermogen op uw spaarrekening.

3. Nominaal rentepercentage	4,00%
Inclusief Loyaliteitskorting	0,10%
Rentevastperiode	5 jaar
<i>Dit is de periode waarin de rente gelijk blijft.</i>	
De eerste renteherziening is op	1 april 2020
4. Jaarlijks kostenpercentage	4,1%
5. Schuldrest per 1 maart 2017	EUR 282.000,00
6. Resterende economische looptijd	20 jaar en 1 maand
Einddatum	1 april 2037
7. Aantal maandelijks betalingen	241
8. Bedrag dat u per jaar aflost	Kijk hiervoor naar uw hypotheeklastenberekening
9a. Maandelijks bedrag (rente)	EUR 940,00
Inleg per maand	
- vanaf 1 maart 2017 tot 1 april 2037	EUR 534,63
Dit incasseren wij iedere maand	EUR 1.474,63

De inleg kan veranderen vanaf de renteherzieningsdatum.

#### **Toelichting Loyaliteitskorting**

Let op! Gaat u verhuizen en wilt u tegelijk uw hypotheek aflossen? Dan betaalt u ons een vergoeding, omdat u gekozen heeft voor de Loyaliteitskorting. In dat geval ziet u af van het recht kosteloos af te lossen bij verhuizing. Deze vergoeding heet 'een vergoeding vanwege vervroegde aflossing'. De vergoeding die u aan ons moet betalen, ligt tussen de 0 en 3% van het af te lossen leningsbedrag. Het percentage is afhankelijk van de rentestand. Wanneer betaalt u wél een vergoeding? Als de markrente lager is dan uw hypotheekrente. Wanneer betaalt u géén vergoeding? Als de markrente hoger is dan uw hypotheekrente. Meer informatie leest u in de algemene voorwaarden.

#### **Eerdere afspraken blijven hetzelfde**

Eerder hebben we afspraken met elkaar gemaakt. Al deze afspraken blijven hetzelfde. Behalve natuurlijk wat wij in deze offerte anders of aanvullend met u afspreken. Doen wij daarmee afstand van onze rechten? Nee, alleen als we dat letterlijk zo in deze offerte hebben opgeschreven.



Wat is een BankSpaar Loyaal Hypotheek? Dat is een lening met een geblokkeerde Spaarrekening Eigen Woning, de BankSpaar Loyaal Spaarrekening. De spaarrekening is aan ons verpand en heeft dezelfde einddatum als dit leningdeel. Ook het rentepercentage en de rentevastperiode van dit leningdeel en de spaarrekening zijn altijd hetzelfde. U betaalt iedere maand aan ons:

- rente over het leningdeelbedrag
  - inleg voor de spaarrekening
- Hiermee bouwt u vermogen op. Het vermogen is aan het eind van de looptijd gelijk aan het leningdeelbedrag.

U hoeft niets af te lossen tijdens de looptijd van dit leningdeel. Let op! Aan het einde van de looptijd moet u dit leningdeel volledig aflossen. Daarvoor gebruikt u het opgebouwde vermogen op uw spaarrekening.

3. Nominaal rentepercentage	2,16%
Inclusief rentemiddelingsopslag	0,06%
Rentevastperiode	10 jaar en 3 maanden
<i>Dit is de periode waarin de rente gelijk blijft.</i>	
De eerste renteherziening is op	1 april 2030
4. Jaarlijks kostenpercentage	2,2% (*)
5. Schuldrest per 1 januari 2020	EUR 282.000,00
6. Resterende economische looptijd	17 jaar en 3 maanden
Einddatum	1 april 2037
7. Aantal maandelijks betalingen	207
8. Bedrag dat u per jaar aflost	Kijk hiervoor naar uw hypotheeklastenberekening
9a. Maandelijks bedrag (rente)	EUR 507,60

(\*) Het jaarlijks kostenpercentage toont wat de werkelijke kostprijs is van het leningdeel per jaar, rekening houdend met tijdstip en frequentie van de betalingen. In dit percentage wordt geen rekening gehouden met eenmalige en/of periodieke kosten.

Dit leningdeel heeft een vaste einddatum. Als de ingangsdatum van het leningdeel wijzigt, wijzigen hierdoor de looptijd en het maandbedrag.

Inleg per maand		
- vanaf 1 april 2020 tot 1 april 2037	EUR	534,63
Dit incasseren wij iedere maand	EUR	1.042,23

De rente en de inleg kunnen veranderen vanaf de renteherzieningsdatum.

De inleg verandert later dan de aanpassing op uw leningdeel. U leest hier vanaf welke datum dat is. Tot deze datum blijft uw inleg hetzelfde als nu.