

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0968
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juli 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 12 november 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. Rentemiddeling bij hypotheek. De bank heeft de consument van voldoende informatie voorzien en haar niet geadviseerd wat wel of niet te doen. De bank heeft nadrukkelijk duidelijk gemaakt dat zij geen advies geeft en niet controleert of de aanpassing aansluit bij de persoonlijke situatie van de consument. Slechts achteraf kan worden vastgesteld dat andere keuzes mogelijk tot een meer voordeliger positie zouden hebben geleid. Van de drie rentemiddelingen heeft de consument voordeel gehad omdat zij steeds een lagere rentepercentage is gaan betalen. De bank kan wat dat betreft geen verwijt worden gemaakt. De commissie wijst de vordering af.

1. 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft op 12 juli 2007 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten met een rentevaste periode van 10 jaar (120 maanden).

- 2.2 Op verzoek van de consument heeft de bank op 7 januari 2016 een offerte voor een tussentijdse renteaanpassing op basis van rentemiddeling verzonden.

In die brief stond:

“(…)

Naar aanleiding van uw verzoek, ontvangt u hierbij de offerte voor een tussentijdse renteaanpassing op basis van rentemiddeling.

De ING heeft u geen advies gegeven over deze aanpassing. De ING controleert niet of deze aanpassing aansluit bij uw persoonlijke situatie.

In deze offerte staat per leningdeel voor welke nieuwe rentevaste periode u kunt kiezen. Als u kiest voor een relatief korte rentevaste periode, dan loopt u bij een stijgende marktrente het risico dat uw maandlasten op relatief korte termijn stijgen. Het aangeboden rentepercentage in deze offerte is 14 dagen geldig.

Voor deze tussentijdse renteaanpassing brengen wij u de volgende kosten in rekening:

Administratiekosten	€ 225,00
---------------------	----------

Als u akkoord gaat met deze offerte, schrijven wij de kosten van de tussentijdse renteaanpassing op 1 maart 2016 automatisch af van uw Betaalrekening. U heeft ons al eerder gemachtigd om verschuldigde bedragen voor uw hypotheek van uw huidige Betaalrekening af te schrijven.

(…)”

- 2.3 Op 15 januari 2016 heeft de consument de offerte van 7 januari 2016 voor akkoord ondertekend, waarna met ingang van 1 februari 2016 een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar (120 maanden) is gaan lopen. Rentebedrag per maand werd € 448,71.
- 2.4 In 2018 heeft de consument wederom een tussentijdse renteaanpassing op basis van rentemiddeling aangevraagd. Bij brief van 11 januari 2018 heeft de bank het door de consument telefonisch geaccepteerde aanbod aan haar bevestigd. Het rentebedrag werd € 424,23 per maand met een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar.
- 2.5 In 2020 heeft de consument weer een tussentijdse renteaanpassing op basis van rentemiddeling aangevraagd. Bij brief van 15 februari 2020 heeft de bank het door de consument telefonisch geaccepteerde aanbod aan haar bevestigd. Het rentebedrag werd € 385,07 per maand met een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument klaagt erover dat de bank haar niet voldoende heeft geïnformeerd over de voor- en nadelen van rentemiddeling. Bij een klantvriendelijke houding van de bank hoort volgens de consument dat de bank wijst op verschillende opties of mogelijkheden bij het aanpassen van de rente van haar hypothecaire geldlening. Zo was het bij de eerste rentemiddeling waarschijnlijk voordeliger geweest om het einde van de rentevaste periode af te wachten, die op dat moment nog maar 14 maanden zou duren.

Door contact met de klantenservice op te nemen ging de consument er vanuit dat in haar belang zou worden gehandeld. Ze kan geen vragen stellen als zij niet bewust wordt gemaakt van het totale plaatje en alle consequenties van rentemiddeling. Als zij duidelijker was geïnformeerd had zij niet drie keer in een periode van vier jaar voor rentemiddeling gekozen en de daarmee gepaard gaande kosten (€ 225,- per keer) niet daaraan hoeven uitgeven.

- 2.7 De consument acht de bank gehouden dat zij haar huidige hypothecaire geldlening boetevrij kan omzetten in een andere hypotheekvorm tegen de nu geldende rente.

Het verweer

- 2.8 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

Waart gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet zich in dit geval gesteld voor de vraag of de bank toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht tegenover de consument bij haar verschillende verzoeken om de rente van haar hypothecaire geldlening aan te passen.
- 3.2 De commissie komt tot de conclusie dat de bank in dit geval geen verwijtbaar handelen tegenover de consument kan worden toegerekend. De bank heeft de consument van voldoende informatie voorzien en haar niet geadviseerd wat wel of niet te doen. Bovendien heeft de consument geen schade geleden. Dit wordt hieronder verder toegelicht.

Geen adviserende rol van de bank

- 3.3 Vooropgesteld moet worden dat de consument zelf met de bank, voor het eerst in 2016, contact heeft opgenomen met het verzoek om haar hypotheekrente aan te passen gelet op de op dat moment veel lagere door de bank gehanteerde rentetarieven. De bank heeft op dat moment rentemiddeling aangeboden en daarvoor een offerte d.d. 7 januari 2016 aan haar verstrekt. In de begeleidende brief daarbij is (in de 2^e alinea) duidelijk aangegeven dat de bank over deze aanpassing geen advies geeft en niet controleert of deze aanpassing aansluit bij de persoonlijke situatie van de consument. In dezelfde brief is de consument geïnformeerd over het feit dat bij de rentemiddeling een middelingsopslag wordt verrekend. Bij de opbouw van het (nieuwe) rentepercentage is ook de middelrente opslag (0,40% in 2016) vermeld. Ook bij de verzoeken tot rentemiddeling in 2018 en 2020 is vergelijkbare informatie door de bank verstrekt.

De consument was er dan ook van op de hoogte, althans kon ervan op de hoogte zijn geweest, dat door de bank bij rentemiddeling niet het op dat moment actuele rentepercentage zou worden toegepast, maar dat de bank daarbovenop een (middellings)opslag berekende op basis van onder andere de resterende duur van de eerder overeengekomen rentevaste periode. Het was voorts de keus van de consument om de (nieuwe) rente weer voor een periode van 10 jaar vast te zetten. Voor zover de consument daarover, althans over haar mogelijkheden, (uitgebreid) geadviseerd had willen worden, lag het op haar weg om zelf met een (onafhankelijke) adviseur contact op te nemen of dit bij de bank duidelijk kenbaar te maken. De consument mocht er niet zondermeer van uitgaan dat de bank alle opties zou bekijken of daarover zou moeten adviseren. De bank heeft juist nadrukkelijk duidelijk gemaakt dat zij daarover niet adviseert. Voor zover de consument door contact op te nemen met de klantenservice erop dacht te mogen vertrouwen dat de bank een volledig overzicht zou geven van haar mogelijkheden of haar zou adviseren, is niet gesteld of gebleken dat de bank rentemiddeling als enige, en of beste, optie aan de consument heeft aangeraden.

- 3.4 Wat betreft de stelling van de consument dat het in 2016 waarschijnlijk beter was geweest om de op dat moment nog 14 maanden lopende rentevaste periode af te wachten, merkt de commissie op dat dit achteraf gezien wel lijkt te kloppen maar dat de bank terecht heeft aangevoerd dat niemand wist, of kon weten, hoe de rente zich in die 14 maanden zou ontwikkelen. Bovendien moet het ervoor gehouden worden dat de consument zelf op de hoogte is van de (resterende) duur van de door haar afgesloten rentevaste periode en dat zij bij het opnieuw afsluiten van een rentevaste periode bewust ervoor kiest om dat weer voor 10 jaar te doen. Daarmee heeft zij immers de zekerheid dat zij gedurende die periode recht houdt op het nieuw overeengekomen (lagere) rentepercentage.
- 3.5 Voor zover de consument haar hypothecaire geldlening vervroegd zou willen aflossen en daarbij nu geconfronteerd wordt met een hoge(re) boeterente, is het niet gesteld of gebleken dat dit voornemen bij de bank al bekend was, of überhaupt al bestond, op de momenten dat de consument de rentemiddelingen aanvroeg. Dat de bank voor het offreren en aanpassen van de rente door middel van rentemiddeling een (vast) bedrag in rekening brengt, is niet onredelijk of onrechtmatig. Voor zover de consument de kosten van drie keer rentemiddeling wellicht beter in één keer aan een adviseur had kunnen besteden, kan dat slechts achteraf worden geconcludeerd. De bank heeft geen adviserende rol gehad en hoefde zoals gezegd niet te toetsen of de rentemiddeling wel passend was bij de situatie en wensen van de consument. De bank kon volstaan met het geven van informatie over rentemiddeling en wat dat in de concrete situatie van de consument zou (kunnen) betekenen. Slechts met de kennis van nu (achteraf) kan worden vastgesteld dat andere keuzes van de consument mogelijk tot een voor haar meer voordeliger positie zouden hebben geleid.

Van de rentemiddelingen heeft de consument echter (ook) voordeel gehad omdat zij steeds een lagere rentepercentage is gaan betalen. De bank kan wat dat betreft geen verwijt worden gemaakt.

- 3.6 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de bank geen (toerekenbare) tekortkoming kan worden verweten waardoor de consument schade heeft geleden. Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 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.