

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0630

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

| | |
|---------------------|---|
| Klacht ontvangen op | 16 maart 2022 |
| Ingediend door | Mevrouw [naam 1], verder te noemen de consument 1, en de heer [naam 2], verder te noemen de consument 2, beiden verder te noemen de consumenten |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, verder te noemen WUB |
| Datum uitspraak | 22 juli 2022 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

Samenvatting

Rentetarief. Contractsvrijheid. In 2007 heeft WUB de consumenten een aflossingsvrij hypothecaire geldlening verstrekt. In 2022 stellen de consumenten WUB per e-mail vragen over rentemiddeling. Daarna wijzigt WUB de rentetarieven voor hypothecaire geldleningen. Na de tariefwijziging verstuurt WUB de consumenten een offerte voor rentemiddeling. De consumenten zijn van mening dat WUB de tarieven van voor de tariefwijziging had moeten toepassen en vorderen schadevergoeding van WUB. Naar het oordeel van de commissie heeft WUB contractsvrijheid en mocht WUB de rentetarieven van na de tariefwijziging toepassen. De commissie is van oordeel dat WUB niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld door de rentetarieven van na de tariefwijziging te hanteren en wijst de vordering af.

I. Procedure

- I.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 12 april 2022 en 22 april 2022; 3) het verweerschrift van WUB; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van WUB.
- I.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.
- I.3 De consumenten en WUB hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Na bemiddeling en advies door een niet aan WUB verbonden adviseur heeft WUB de consumenten op 1 november 2007 een hypothecaire geldlening van € 510.000,- met een rentevastperiode van tien jaren verstrekt. De rentevastperiode die partijen daarna zijn overeengekomen, is nog niet verstreken.

2.2 Op 11 februari 2022 hebben de consumenten WUB een e-mail gestuurd. Hierin staat:

“(...) Ik verneem graag hoeveel de rente en de boete wordt wanneer wij de rent voor deze lening nu voor 10 of voor 15 jaar vastzetten ? (...)”

2.3 Op 14 februari 2022 heeft WUB de consument 2 een e-mail gestuurd. Hierin staat:

“(...) U vraagt ons welke rente u krijgt bij een nieuwe rentevastperiode van 10 of 15 jaar. Tevens vraagt u welke boetebedrag u verschuldigd bent indien u deze omzetting doet. (...)”

Account

Deze informatie kunt u zelf inzien in uw MijnHypotheek account. Eenmaal ingelogd klikt u op "rente aanpassen". Hier kunt u een aanpassing van de rente doen op basis van middeling of het ineens betalen van het boetebedrag. Het systeem geeft (voordat u de omzetting daadwerkelijk aanvraagt) aan welke boetebedrag en welke bedrag aan administratiekosten u verschuldigd bent. Tevens geeft het systeem aan wat uw nieuwe maandbedrag (behorend bij de nieuwe gewenste rentevastperiode) wordt. (...)”

2.4 Op 16 februari 2022 heeft de consument 1 WUB een e-mail gestuurd. Hierin staat:

“(...) Ik heb het bekeken en nog gebeld, en mij werd gevraagd te mailen om te vernemen hoe de risico opslag tot stand is gekomen bij onze rente, gezien wij er aan denken om een rentemiddeling te doen en hierbij een nieuwe taxatie te laten maken van het huis waardoor het wellicht onder de 90 % ltv komt ?

Verneem het graag. (...)”

2.5 Op 17 februari 2022 heeft WUB de rente voor hypothecaire geldleningen verhoogd.

2.6 Op 17 februari 2022 heeft WUB de consument 1 een e-mail gestuurd. Hierin staat:

“(...) U stelt ons een vraag over uw tariefklasse. (...)”

Tariefklasse

De hoogte van de rente hangt onder andere af van de verhouding tussen de hoogte van uw hypotheek en de waarde van uw woning. De verhouding tussen deze twee noemen wij de 'Loan-to-Market Value' (LTMV) of 'Loan-to-Value' (LTV). Hoe hoger uw lening is ten opzichte van de waarde van uw woning, hoe hoger de risico-opslag die u betaalt. Andersom geldt uiteraard hetzelfde. Daalt de verhouding tussen uw lening en de waarde van uw woning? Dan kan deze risico-opslag lager worden.

Taxatierapport

Als de marktwaarde van uw woning inmiddels is gestegen, kunt u een gevalideerd taxatierapport insturen. Het taxatierapport mag maximaal zes maanden oud zijn en moet zijn gevalideerd (NWWI, Taxateurs Unie, TVI of iValidatie aangesloten taxateur). (...)

2.7 Op 17 februari 2022 heeft de consument I WUB een e-mail gestuurd. Hierin staat:

“(...) In onderstaande mails en telefonisch is er verwarring ontstaan.

Ik wilde graag een rentemiddeling naar 10 jr tesamen met het wijzigen van de rente met een taxatie doorvoeren.

Gezien telefonisch en schriftelijk niet duidelijk was welke rentekorting er gehanteerd wordt wanneer er een taxatie wordt aangeleverd waarbij de waarde onder 90 % LTV komt is de rentemiddeling ook niet doorgevoerd en is de rente vandaag hoger dan deze gisteren was.

Graag ontvang ik dan ook voor de rentemiddeling de rente zoals deze gisteren was.

(...)

Gelieve de rentemiddeling alsnog door te voeren met de rente van gisteren en ons te berichten hoeveel de rentekorting wordt wanneer wij een taxatie aanleveren en de waarde van het huis onder 90 % LTV blijft. (...)

2.8 Op 24 februari 2022 heeft WUB de consumenten een brief gestuurd. Hierin staat:

“(...) Waarom maken wij geen offerte op met de rentelijst van 20 januari 2022?

Uit uw eerdere e-mails maken wij niet expliciet op dat u een TRAM wenste. U verzocht om informatie met betrekking tot de hoogte van de VvVA en de gehanteerde risicoklasse op uw huidige rentecontract. Wij ontvingen echter tot 17 februari 2022 geen aanvraag voor een TRAM van u. In onze reactie op 14 februari 2022 legden wij u duidelijk uit welke mogelijkheden tot het aanpassen van uw rentecontract wij bieden via uw MijnWUB. U besloot hier echter geen gebruik van te maken.

Wij zien geen aanleiding de rentetarieven van 20 januari 2022 te hanteren en wijzen uw verzoek hiertoe af.

Wat ontvangt u van ons?

Bijgaand voegen wij de omzettingsofferte toe als bijlage van deze brief. Wij hanteerden bij het opstellen de rentetabel van 17 februari 2022. (...)

2.9 Op 24 februari 2022 heeft WUB de consumenten een offerte voor een tussentijdse aanpassing van de tussen partijen overeengekomen rente met rentemiddeling (hierna: de rentemiddelingsofferte) gestuurd. In de rentemiddelingsofferte heeft WUB de rente gehanteerd die gold op 17 februari 2022.

- 2.10 Op 24 februari 2022 hebben partijen telefonisch met elkaar gesproken. Tijdens dit telefoongesprek hebben de consumenten WUB verzocht voor de rentemiddeling de rente van voor 17 februari 2022 te hanteren. WUB heeft dat verzoek afgewezen.
- 2.11 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna dezen hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.12 De consumenten vorderen een schadevergoeding van € 15.480,- van WUB.
- 2.13 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat WUB voor de door hen gewenste rentemiddeling met betrekking tot hun hypothecaire geldlening ten onrechte niet de rente van vóór 17 februari 2022 heeft gehanteerd. De consumenten hebben meermalen telefonisch en per e-mail contact gehad met WUB over de rentemiddeling en gevraagd of het zinvol was hiervoor een taxatie te laten verrichten van hun woning. Toen de consumenten eindelijk de juiste informatie van WUB hadden ontvangen, bleek de rente te zijn verhoogd. Als WUB de consumenten meteen juist had geïnformeerd dat een taxatie geen wijziging van de rente tot gevolg zou hebben, zouden zij de rentemiddeling meteen (voor 17 februari 2022) hebben aangevraagd.
- 2.14 Doordat WUB de consumenten niet tijdig heeft geïnformeerd, hebben zij schade geleden. Die schade bestaat uit tien jaren (de nieuwe rentevastperiode) het verschil tussen de rente die de consumenten nu betalen en de rente die zouden hebben moeten betalen als WUB de rente van voor 17 februari 2022 had gehanteerd. Dat komt volgens de consumenten neer op $120 * [€ 1.054,19 \text{ minus } € 925,-] = € 15.480,-$ (afgerond).

Het verweer van WUB

- 2.15 WUB heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of WUB verplicht is voor de rentemiddeling die partijen zijn overeengekomen alsnog de rente van voor 17 februari 2022 te hanteren. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

WUB heeft contractsvrijheid

3.2 De commissie stelt voorop dat WUB op basis van de partijautonomie in principe de vrijheid heeft om te bepalen met wie en wanneer zij contracteert, alsmede wat de inhoud van die overeenkomst is. Dit wordt de ‘positieve contractsvrijheid’ genoemd. Partijen zijn daarbij wel aan bepaalde grenzen gebonden, zoals enerzijds strijd met de wet, de goede zeden of de openbare orde en anderzijds de redelijkheid en billijkheid. Op basis van de contractsvrijheid kan een partij ook bepalen om geen overeenkomst te sluiten. Dit wordt de ‘negatieve contractsvrijheid’ genoemd. De Hoge Raad heeft bevestigd dat de contractsvrijheid een fundamenteel beginsel is in het Nederlandse contractenrecht. Ook de negatieve contractsvrijheid kan slechts in uitzonderingsgevallen worden beperkt.¹ Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat WUB in beginsel de vrijheid had om geen rentemiddelingscontract met de consumenten te sluiten. Die situatie doet zich in de onderhavige klachtprocedure echter niet voor. WUB heeft de consumenten immers een rentemiddelingsofferte gestuurd en de consumenten hebben die geaccepteerd. Er is dus een overeenkomst tot stand gekomen. Volgens het beginsel van de positieve contractsvrijheid had WUB daarbij de vrijheid om de inhoud van de rentemiddelingsofferte te bepalen, en dus de rente aan te bieden die gold op 17 februari 2022.

Heeft WUB gehandeld in strijd met de wet, de goede zeden of de openbare orde?

3.3 Het voorgaande kan anders zijn anders zijn als WUB door in de rentemiddelingsofferte de rente aan te bieden die gold op 17 februari 2022, heeft gehandeld in strijd met de wet, de goede zeden of de openbare orde. Daarvan is de commissie echter niet gebleken.

Heeft WUB gehandeld in strijd met de redelijkheid en billijkheid?

3.4 De vraag die de commissie vervolgens moet beantwoorden, is of WUB door voor de rentemiddeling de rente te hanteren die gold op 17 februari 2022, heeft gehandeld in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Naar het oordeel van de commissie is ook daarvan geen sprake. Daarvoor is het volgende redengevend. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consumenten WUB pas op 17 februari 2022 hebben uitgenodigd om hun een aanbod te doen voor rentemiddeling met een rentevastperiode van tien jaren. Dat blijkt uit de e-mail van 17 februari 2022 van de consument I aan WUB, hiervoor opgenomen onder 2.7. De e-mail van 11 februari 2022 van de consumenten aan WUB, hiervoor opgenomen onder 2.2, en de e-mail van 16 februari 2022 van de consument I aan WUB, hiervoor opgenomen onder 2.4, kunnen naar het oordeel van de commissie niet anders worden uitgelegd dan dat de consumenten hiermee de bedoeling hadden om informatie over rentemiddeling bij WUB op te vragen.

¹ Hoge Raad 28 oktober 2016, ECLI:NL:HR:2016:2445.

Dat WUB deze e-mails ook als zodanig heeft opgevat, is naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dat de consumenten WUB hebben uitgenodigd om hun een aanbod te doen voor rentemiddeling op de dag dat WUB de rentetarieven had verhoogd, is onfortuinlijk te noemen, maar valt binnen de risicosfeer van de consumenten. WUB was niet om die reden verplicht om de rentetarieven van vóór de tariefwijziging te hanteren.

- 3.5 Van belang voor het oordeel van de commissie dat WUB niet heeft gehandeld in strijd met de redelijkheid en billijkheid, is voorts dat WUB onbetwist heeft gesteld dat de consumenten tijdens een bezoek aan hun account op de website van WUB (tussen 14 en 16 februari 2022), geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om voor rentemiddeling te kiezen, terwijl vaststaat dat de consument I dit account toen wel heeft bezocht en naar deze mogelijkheid heeft gekeken. Dat blijkt uit de e-mail van 16 februari 2022 van de consument I.
- 3.6 Ook heeft bij het oordeel van de commissie een rol gespeeld dat WUB bij haar informatieverstrekking naar de consumenten telkens voortvarend heeft gereageerd. Daarbij heeft de commissie ermeê rekening gehouden dat 12 en 13 februari 2022 in een weekeinde vielen.
- 3.7 De stelling van de consumenten dat zij eraan dachten om een taxatierapport op te vragen om daarmee een lagere schuld-/marktwaarde aan te tonen, maar dat WUB had aangegeven dat het aanleveren van een taxatierapport geen wijziging van de rente tot gevolg zou hebben, passeert de commissie. De consumenten hebben deze stelling op geen enkele manier onderbouwd. De commissie geeft de consumenten in dit verband in overweging om alsnog een taxatierapport of een WOZ-beschikking bij WUB aan te leveren. Uit de offerte van 24 februari 2022 blijkt dat WUB de hypothecaire geldlening van de consumenten heeft ingedeeld in de tariefklasse 90% tot en met 113%. Wellicht dat WUB na kennisneming van een recent taxatierapport of recente WOZ-beschikking alsnog tot het oordeel komt dat de hypothecaire geldlening van de consumenten in de tariefklasse tot en met 90% kan worden ingedeeld, maar dat is aan WUB om te beoordelen en te bepalen.

Is WUB verplicht om schadevergoeding aan de consumenten te betalen?

- 3.8 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat WUB voor de rentemiddeling de rentetarieven van voor 17 februari 2022 moet toepassen, is er voor toewijzing van schadevergoeding geen aanleiding.

Wat is de conclusie?

- 3.9 De conclusie is dat WUB voor de rentemiddeling die partijen zijn overeengekomen niet de rente van voor 17 februari 2022 hoeft te hanteren en dat WUB geen schadevergoeding aan de consumenten hoeft te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website 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 een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen één maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: www.kifid.nl