

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0734

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

| | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 26 augustus 2024 |
| Klacht van | De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

Samenvatting

De consumenten hebben vanaf 2015 meermaals extra afgelost op het aflossingsvrije leningdeel van hun hypothecaire geldlening bij de bank. Zij stellen door de bank op het verkeerde been te zijn gezet en dat ze achteraf gezien beter op het andere leningdeel: de krediethypotheek, hadden kunnen aflossen. Zij verwijten de bank hen niet (adequaat) te hebben geadviseerd hierin. De consumenten vorderen een schadevergoeding, dan wel dat de extra aflossingen worden teruggedraaid, dan wel een verlaging van het huidige rentetarief. De commissie kan de stellingen van de consumenten niet volgen. De bank was niet gehouden de consumenten actief te adviseren over de door henzelf geïnitieerde aflossingen. De vordering is afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie daarop van de consumenten.
- 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 consumenten 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 De consumenten hebben in 2011 bij de bank een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) afgesloten bestaande uit twee leningdelen. Het betreft een aflossingsvrij leningdeel (nummer 1.0), met een hypotheeksom van € 575.000,- en een vaste rente, en daarnaast een krediethypotheek (nummer 1.1.) met een hypotheeksom van € 575.000,- en een variabele rente (1-maands Euribortarief met opslag).

- 2.2 De consumenten hebben in 2015, 2020 en 2021 (veel) extra afgelost op het aflossingsvrije leningdeel. In totaal gaat het om een aflossing van € 486.668,49. De consumenten hebben daarnaast € 50.000,- extra afgelost op de krediethypotheek.
- 2.3 Het dossier bevat een afschrift van de volgende correspondentie van de bank aan de consumenten:

Brief van 22 september 2015:

“Op 17 september 2015 hebben wij van u een bedrag ontvangen van € 170.000,00 Hiermee wilt u extra aflossen op uw leningdeel 1.0 (Aflossingsvrije Hypotheek). Wij hebben dit voor u verwerkt.”

Brief van 18 november 2016:

“Op 15 november 2016 hebben wij van u een bedrag ontvangen € 50.000,00. Hiermee wilt u extra aflossen op uw leningdeel 1.1 (Krediethypotheek). Wij hebben dit voor u verwerkt.”

- 2.4 De maandlast voor de krediethypotheek van de consumenten is aanzienlijk gestegen nadat het (variabele) rentetarief in de markt is gestegen.
- 2.5 In juli 2023 is de krediethypotheek omgezet naar een aflossingsvrije geldlening tegen een vast rentetarief van 4,55% (het nieuwe leningdeel).
- 2.6 De consumenten hebben zich bij de bank beklaagd en gesteld dat ze achteraf gezien de extra aflossingen in het verleden anders hadden willen inzetten gelet op de maandlasten van de (inmiddels omgezette) krediethypotheek waarmee ze nu worden geconfronteerd. Zij nemen het de bank kwalijk dat ze daarin niet zijn geadviseerd in het verleden. Ook hebben zij zich beklaagd over onduidelijkheid met betrekking tot de toepassing van de rentekorting voor het hebben van een actieve betaalrekening van 0,25%.
- 2.7 Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid tussen partijen waarna de consumenten een klacht hebben ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.8 De consumenten hebben gevorderd dat de bank een schadevergoeding betaalt die zij hebben begroot op € 14.078,- per jaar dat het nieuwe leningdeel loopt, verhoogd met de wettelijke rente over een bedrag van € 525.000,- vanaf augustus 2023, dan wel dat de bank wordt gehouden de extra aflossingen terug te draaien en op een meer voordelige wijze voor de consumenten in te zetten, dan wel om hen een gunstiger tarief aan te bieden (voor het nieuwe leningdeel). Hiertoe hebben zij, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.9 De consumenten hebben verschillende bankmedewerkers gesproken ten tijde van het doen van de extra aflossingen. Zij verwijten de bank dat geen van deze medewerkers hun een gedegen advies heeft gegeven over het inzetten van de extra aflossingen. De consumenten stellen dat dit wel van de bank verwacht had mogen worden.

Hiervoor is mede van belang de berichtgeving van de bank aan de consumenten over haar service. Zo hebben zij berichten ontvangen van de bank met passages als: "U krijgt uw eigen Personal Banking Team", "U krijgt een nieuwe Accountmanager", "Persoonlijke en deskundige hulp", "Meer aandacht voor u als klant en aandacht voor uw vermogen". De consumenten hebben hier echter niets van gemerkt. Sterker nog, zij zijn na het doen van (een van) de eerste extra aflossing(en) door een bankmedewerker op het verkeerde been gezet. Deze heeft telefonisch toegelicht dat het beleid is van de bank om extra aflossingen in mindering te brengen op het leningdeel met de hoogste rente. De consumenten hebben erop vertrouwd dat de bank daarmee hun klantbelang voor ogen had en zij hebben zich door dit advies laten leiden bij het doen van de opvolgende extra aflossingen op het aflossingsvrije leningdeel, want daarop was een hogere rentetarieef van toepassing dan op de krediethypotheek.

- 2.10 Extra aflossen op het leningdeel met het hoogste tarief is achteraf gezien niet in hun voordeel geweest. In de afgelopen jaren is de variabele rente voor de krediethypotheek fors gestegen. Ze hebben gevraagd om omzetting van de krediethypotheek. Nu betalen ze een hoog vast tarief voor het nieuwe leningdeel in verband met de rentestijging in de markt. De consumenten had achteraf gezien een beter geïnformeerde keuze willen maken over het aflossen op het aflossingsvrije leningdeel, dat komt ze nu duur te staan. Ze hadden meer op de krediethypotheek willen aflossen. Daarmee hadden ze kunnen voorkomen dat ze nu met zo een hoge maandlast zitten voor de (inmiddels omgezette) krediethypotheek.
- 2.11 Tot slot zijn zij bij het omzetten van de rente in 2023 misleid door de bank omdat hen werd medegedeeld dat ze recht hadden op een rentekorting van 0,25% voor het hebben van een actieve betaalrekening. Bij navraag door de consumenten bij de bank zijn tegenstrijdige mededelingen gedaan. Enerzijds zou de rentekorting al zijn meegenomen in de offerte, anderzijds moest deze nog worden verdisconteerd in het aangeboden tarief.

Het verweer van de bank

- 2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten en daartoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.13 De consumenten hebben de extra aflossingen zelf geïnitieerd en in de omschrijving van de overboekingen expliciet aangegeven op welk leningdeel de betreffende aflossingen moesten worden verwerkt. De bank heeft hiertoe een afschrift uit haar systeem overgelegd waaruit volgt dat de consumenten het nummer van het leningdeel hebben aangegeven. Als een klant bij een overboeking ter aflossing een leningdeelnummer opgeeft, dan voert de bank die opdracht uit en is het niet aan de bank om na te gaan of dit de meest gunstige aflossing is.
- 2.14 De bank kan niet herleiden wat de consumenten destijds met welke medewerker hebben besproken. De informatie van de bank over haar serviceverlening was informatief van aard, zodat de consumenten wisten met welke vragen ze bij wie terecht konden. Het initiatief tot een gesprek ligt bij de klant, in dit geval de consumenten.

- 2.15 De bank merkt op dat de aflossingen die de consumenten hebben gedaan op het aflossingsvrije leningdeel het voordeligst waren, het rentetarief voor dat leningdeel was hoger dan het tarief van de krediethypotheek. Dat het tarief voor de krediethypotheek de laatste jaren is gestegen maakt niet dat de bank gehouden is de extra aflossingen in het verleden terug te draaien. De bank vindt het vervelend voor de consumenten dat zij zich geconfronteerd zien met een stijging van de woonlasten, maar dat is het risico van een variabele rente. De consumenten hebben gedurende een lange tijd ook profijt gehad van het historisch lage variabele rentetarief.
- 2.16 In het in de offerte in 2023 aangeboden rentetarief is de korting voor het hebben van een actieve betaalrekening al verdisconteerd. De opbouw van het tarief staat in de offerte toegelicht en de consumenten hebben voor akkoord getekend.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening jegens de consumenten en of zij gehouden is een schadevergoeding te betalen, de extra aflossingen terug te draaien dan wel een gunstiger tarief aan te bieden aan de consumenten. De commissie is van oordeel dat de consumenten niet in hun stellingen kunnen worden gevolgd. Zij licht dat hierna toe.

Het oordeel van de commissie

- 3.2 Voor de beoordeling van de klacht van de consumenten is van belang naar welke maatstaven het handelen van de bank moet worden getoetst. De commissie stelt voorop dat, indien sprake is van een opdracht tot het verstrekken van (hypotheek)advies, de adviseur de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹ Of sprake is van een adviesrelatie hangt af van hetgeen partijen over en weer hebben verklaard en wat zij redelijkerwijs uit elkaars verklaringen en gedragingen hebben mogen afleiden.²
- 3.3 Naar het oordeel van de commissie is geen sprake van een overeenkomst van opdracht tot het verstrekken van (hypotheek)advies tussen de consumenten en de bank. Daartoe is het volgende van belang. Er is geen sprake van een onderliggende overeenkomst die ertoe strekt dat de bank (hypotheek)advies zal verstrekken. De bank heeft daarnaast geen kosten in rekening gebracht voor de (advies)gesprekken.

¹ Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Uit het dossier blijkt bovendien niet dat de gesprekken met de bank een ander karakter hebben gehad dan het toelichten van de gevolgen bij het niet vermelden van het leningnummer bij het doen van een extra aflossing en de te betalen boeterente bij het aflossen boven de tussen partijen afgesproken afloslimiet.

- 3.4 Anders dan de consumenten hebben gesteld rustte op de bank niet een actieve informatieverplichting of verplichting om te adviseren over de aflossingen. De bank trad "slechts" op als wederpartij van de consumenten bij de geldleningsovereenkomst. Een overeenkomst heeft de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien. In het onderhavige geval zijn onvoldoende feiten en/of omstandigheden komen vast te staan die tot de conclusie dienen te leiden dat uit de tussen partijen overeengekomen geldleningsovereenkomst voor de bank een actieve informatieverplichting of verplichting om te adviseren over de aflossingen voortvloeit. De berichtgeving van de bank over het Personal Banking account van de consumenten maakt dit niet anders.
- 3.5 De consumenten hebben zich ook beklagd over misleiding bij het uitbrengen van de offerte in 2023 met betrekking tot de rentekorting (voor een actieve betaalrekening). De bank heeft aangevoerd dat zij het vervelend vindt dat hierover onduidelijkheid is ontstaan, maar dat deze korting al was meegenomen in het aangeboden tarief in de offerte en dat dit ook volgt uit de toelichting bij het tarief, zodat dit kenbaar was voor de consumenten. Gelet op de gemotiveerde betwisting van de bank zijn de consumenten er niet in geslaagd om hun stelling te bewijzen zodat de commissie uitgaat van hetgeen de bank hierover heeft aangevoerd. Dit klachtonderdeel kan niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consumenten om een lager tarief toe te passen. Bovendien hebben de consumenten niet gesteld dat zij bij het uitblijven van de onduidelijkheid de offerte niet zouden hebben geaccepteerd. Voor zover mededelingen van de bank tot onduidelijkheid hebben geleid verzoekt de commissie de bank hier notie van te nemen.
- 3.6 Voor zover de consumenten hebben gerekend op een oordeel van de commissie over het toepassen van de duurzaamheidskorting door de bank, merkt zij het volgende op. De bank heeft toegelicht dat voor het toepassen van de duurzaamheidskorting de voorwaarde geldt dat de klant een definitief energielabel A of hoger overlegt. De consumenten hebben hieraan niet voldaan en de bank wenst hierop geen uitzondering te maken. De bank maakt daarin geen ongeoorloofd onderscheid tussen haar klanten. Dit beleid van de bank komt de commissie niet onredelijk voor en het dossier geeft geen aanknopingspunten om tot een ander oordeel hierover te komen.
- 3.7 De commissie merkt tot slot op dat los van het bovenstaande, de schadevordering van de consumenten onvoldoende is onderbouwd, zodat het voor haar onnavolgbaar is hoe de schadevordering is opgebouwd. Nu niet is komen vast te staan dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de bank zal de vordering worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl