

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-238 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 6 januari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 17 maart 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over het in rekening brengen van de advieskosten door de Bank voor het verhogen van zijn hypothecaire geldlening. Consument heeft eerder advieskosten betaald en stelt dat deze verhoging een voortvloeisel is uit het vorige advies. De Commissie oordeelt dat de Bank op grond van haar beleidsvrijheid bij een (substantiële) wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen en daarvoor advieskosten in rekening mag brengen. De klacht is ongegrond. Daarnaast klaagt Consument over het rentevoorstel van de Bank. In verband met het aflopen van de rentevastperiode voor de hypothecaire geldlening, heeft de Bank ruim drie maanden daarvoor een rentevoorstel uitgebracht. In de periode na ontvangst van het rentevoorstel maar voordat de rentevastperiode daadwerkelijk afliep, is de rente gedaald. Consument heeft de Bank verzocht om de rentedaling in het rentevoorstel te verwerken, maar de Bank heeft dat verzoek afgewezen. De Commissie is van oordeel dat de Bank daar vrij in is. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 4 juli 2016 heeft er een (kosteloos) hypotheekadviesgesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument met betrekking tot het afsluiten van een hypothecaire geldlening voor de verbouwing van zijn woning. Op 9 november 2016 hebben Consument en zijn echtgenote een adviesovereenkomst met de Bank ondertekend, op grond waarvan zij € 600,- aan advieskosten aan de Bank verschuldigd waren. Dit bedrag is door Consument voldaan. In het kader van het advies heeft de Bank een Persoonlijk Hypotheek Advies opgesteld, welk door Consument en zijn echtgenote is ondertekend.
- 2.2 Op 2 december 2016 heeft de Bank een hypotheekofferte voor een bedrag van € 50.000,- aan Consument en zijn echtgenote uitgebracht, welke zij hebben geaccepteerd. Begin 2017 is de geldlening van € 50.000,- door de Bank verstrekt en de hypotheekakte gepasseerd. Er is daarbij gekozen voor een verhoogde inschrijving van € 100.000,-.
- 2.3 In 2018 heeft Consument de Bank per mail verzocht om de geldlening met € 50.000,- te verhogen. Bij e-mailbericht van 4 juli 2018 heeft de Bank Consument in het kader van de hypotheekaanvraag verzocht om verschillende documenten aan te leveren. De Bank heeft de aanvraag getoetst aan de op dat moment geldende acceptatieregels. Op 31 augustus 2018 hebben Consument en zijn echtgenote (onder protest) een adviesovereenkomst met de Bank ondertekend, op grond waarvan zij € 600,- aan advieskosten aan de Bank verschuldigd waren. Het bedrag is door Consument voldaan. De Bank heeft een Persoonlijk Hypotheek Advies opgesteld, welk door Consument en zijn echtgenote is ondertekend.
- 2.4 Op 21 september 2018 heeft de Bank een hypotheekofferte voor een bedrag van € 50.000,- aan Consument en zijn echtgenote uitgebracht, welke offerte zij hebben ondertekend. De Bank heeft wederom een Persoonlijk Hypotheek Advies uitgebracht. Op 3 oktober 2018 is de additionele geldlening van € 50.000,- door de Bank aan Consument en zijn echtgenote verstrekt, waarbij gebruik is gemaakt van de hogere inschrijving van de hypotheek.
- 2.5 In verband met het aflopen van de rentevastperiode van de geldlening op 1 november 2019 heeft de Bank Consument bij brief van 23 juli 2019 een renteverlengingsvoorstel (hierna: het Renteverstel) gedaan. In de bij het Renteverstel bijgevoegde 'Bijlage 3: Mogelijke nieuwe rente vaste periodes' is opgenomen:

“Wat als de actuele hypotheekrente nog wijzigt?”

De hypotheekrente bij de rentevaste periode die u in het aanbod kiest, geldt vanaf de ingangsdatum van de nieuwe rentevaste periode. Het kan gebeuren dat in de tussentijd de actuele rente wijzigt. In dat geval blijft voor u het rentepercentage in het aanbod van toepassing. Een stijging of daling van de actuele rente voor de ingangsdatum van de nieuwe rentevaste periode heeft dus geen invloed op uw nieuwe rentepercentage.”

2.6 Tot en met 31 december 2012 heeft Consument bij de Bank, uit hoofde van een eerdere hypothecaire geldlening, een loyaliteitsbonus opgebouwd. Tot 2013 stortte de Bank jaarlijks 0,2% van de restschuld van de hypotheek als loyaliteitsbonus. De opgebouwde waarde kon tot 2013 worden ingezet als korting op de afsluitprovisie. Vanaf 1 januari 2013 is de loyaliteitsbonus, als gevolg van het provisieverbod, vervallen. Vanaf 1 januari 2013 kan de opgebouwde waarde bij verhuizing worden ingezet als korting op de hypotheekrente van een nieuwe hypotheek bij ING. Bij brief van 8 november 2012 is Consument geïnformeerd over de wijzigingen ten aanzien van de loyaliteitsbonus.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 1.200,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- *Dubbele advieskosten:* Het is onredelijk dat de Bank wederom advieskosten in rekening heeft gebracht voor de verhoging van de geldlening in 2018. Consument heeft eerder advieskosten betaald en deze verhoging is een voortvloeisel uit het vorige advies, waar beide geldleningen zijn besproken. Daarnaast heeft Consument zelf al het voorbereidende werk gedaan. Consument heeft de adviesovereenkomst onder protest getekend.
- *Rentevoorstel:* Het is onredelijk dat Consument geen gebruik kan maken van een rentedaling tussen de datum van het renteaanbod en de ingangsdatum van de nieuwe rentevastperiode.
- *Loyaliteitsbonus:* Consument had graag gebruik willen maken van de opgebouwde loyaliteitsbonus. Sinds de gewijzigde voorwaarden kan Consument geen gebruik meer maken van de loyaliteitsbonus omdat er geen sprake was van verhuizing. De adviseur van de Bank had bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening rekening moeten houden met de loyaliteitsbonus.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Advieskosten

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank ten onrechte advieskosten in rekening heeft gebracht voor de verhoging van de geldlening van Consument in 2018. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt hiertoe het volgende.

- 4.2 Als uitgangspunt stelt de Commissie voorop dat de Bank op grond van haar beleidsvrijheid bij een (substantiële) wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen en daarvoor advieskosten in rekening mag brengen. Vgl. Geschillencommissie Kifid nrs. 2015-277, 2016-491, 2017-331 en 2019-276. De omstandigheid dat Consument in het onderhavige geval geen behoefte had aan advies aangaande de tweede verhoging van de geldlening maakt dit niet anders.
- 4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat hij eerder advieskosten heeft betaald voor de verhoging van de geldlening, dat de verhoging van € 50.000,- voortvloeit uit het vorige advies en dat hij zelf alles in detail had voorbereid. Het antwoord op de vraag of hier sprake is van een wijziging op de geldlening die voortvloeit uit het eerdere advies laat de Commissie in het midden. Immers, vaststaat dat sprake is van twee wijzigingen op de geldlening waarvoor de Bank, gelet op het voorgaande, in beginsel advieskosten in rekening mag brengen.
- 4.4 Het feit dat de tweede verhoging twee jaar na de eerste verhoging is aangevraagd, maakt dit niet anders. Immers, Consument heeft zelf de keuze gemaakt om destijds € 50.000,- te lenen in plaats van € 100.000,-. Dat de Bank later kosten in rekening brengt, omdat Consument toch € 50.000,- wil bijlenen, is een gevolg van die keuze en dit gevolg dient naar het oordeel van de Commissie voor rekening van Consument te blijven.
- 4.5 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de Bank niet ten onrechte advieskosten in rekening heeft gebracht voor de tweede verhoging van de geldlening van Consument. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Rentevoorstel

- 4.6 Voorts dient de Commissie te beoordelen of de Bank gehouden kan worden om een lagere rente in rekening te brengen dan vermeld in het rentevoorstel. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt hiertoe het volgende.
- 4.7 Bij het uitbrengen van een rentevoorstel door de Bank is artikel 68b van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) van belang. Artikel 68b BGfo luidt als volgt:
- 1. Indien de rentevastperiode van een overeenkomst inzake hypothecair krediet met een vaste debetrentevoet afloopt na 1 april 2013 informeert de aanbieder de consument ten minste drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode over het aflopen van die periode en verstrekt informatie over de maximale debetrentevoet die zal gelden voor de komende rentevastperiode waarbij de maximale debetrentevoet bij minimaal drie rentevastperiodes, indien aangeboden, wordt aangegeven.*

2. *Gelijktijdig met het aanbod, bedoeld in het eerste lid, verstrekt de aanbieder tevens informatie over de mogelijkheid:
a. om boetevrij over te sluiten bij het aflopen van de rentevastperiode; en
b. om advies over oversluitmogelijkheden in te winnen bij de aanbieder of een andere financieledienstverlener.*
3. *Voorafgaand aan de inwerkingtreding van een nieuwe debetrentevoet informeert de aanbieder de consument op papier of op een andere duurzame drager over: a. het termijnbedrag dat moet worden betaald nadat de nieuwe debetrentevoet in werking is getreden; en b. indien van toepassing, wijzigingen in het aantal of de frequentie van de termijnbedragen.*

4.8 Omdat de rentevastperiode afliep op 1 november 2019, heeft de Bank conform het eerste lid van artikel 68b BGfo meer dan drie maanden daarvoor Consument geïnformeerd over de maximale rente die zal gelden voor de komende rentevastperiode. De Bank heeft toegelicht dat de gedachte achter de ruime termijn van meer dan drie maanden is dat consumenten daarmee in de gelegenheid gesteld worden om zich te oriënteren op een oversluiting naar een andere geldverstrekker.

4.9 De Bank heeft verklaard dat, nadat eenmaal een rentevoorstel uitgebracht is, een eventuele daling of stijging van de rente voor de Bank geen aanleiding is voor een aanpassing van het rentevoorstel, dit staat ook vermeld in de aanbiedingsbrief.

4.10 De Commissie overweegt dat artikel 68b BGfo niet uitsluit dat de Bank een rentedaling verwerkt in een uitgebracht rentevoorstel, maar dat dit artikel dat ook niet voorschrijft. Het is bovendien niet gebleken dat de Bank een contractuele verplichting heeft om Consument te laten profiteren van de gedaalde rente na het uitbrengen van het Rentevoorstel. Het behoort dan ook in beginsel tot de beleidsvrijheid van de Bank om te bepalen of zij eenmalig een rentevoorstel uitbrengt of dat hier wijzigingen in aangebracht kunnen worden als de rente voor het aflopen van de rentevastperiode stijgt of daalt. Zie in bevestigende zin de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Kifid nr. 2019-532, overweging 4.7 en nr. 2019-879. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Loyaliteitsbonus

4.11 Voorts heeft Consument zich beklaagd over het feit dat hij geen gebruik kon maken van de in het verleden opgebouwde loyaliteitsbonus.

4.12 De Bank heeft toegelicht dat de loyaliteitsbonus op 1 januari 2013 in verband met het provisieverbod is komen te vervallen. Daardoor is het loyaliteitsprogramma dat als doel had te sparen voor korting op de afsluitprovisie komen te vervallen. Als tegemoetkoming is ervoor gekozen dat de opgebouwde waarde tijdelijk (tot 31 december 2020) kan worden ingezet als korting op de rente bij de Bank bij verhuizing naar een nieuwe woning. Omdat het onderpand al in bezit was van Consument, voldeed hij niet aan de voorwaarden voor het inzetten van de loyaliteitsbonus.

4.13 Met de Bank is de Commissie van oordeel dat Consument niet voldoet aan de voorwaarden voor het inzetten van de loyaliteitsbonus. Er is immers geen sprake van de verhuizing naar een nieuwe woning. Voor zover Consument stelt dat het onredelijk is dat de Bank de voorwaarden voor de loyaliteitsbonus heeft gewijzigd, merkt de Commissie op dat de wijzigingen een gevolg zijn van het in 2013 ingevoerde provisieverbod. Van de Bank kan niet worden verwacht dat zij in strijd met de wet handelt. Het klachtonderdeel is ongegrond.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.