

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0774

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

| | |
|-----------------|---|
| Datum uitspraak | 9 september 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

Samenvatting

De consument heeft in het verleden met zijn echtgenote een aflossingsvrije hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank met een variabele rente. Na het overlijden van zijn echtgenote kon de consument de maandlasten voor de geldlening niet meer opbrengen en heeft hij het onderpand (de woning) verkocht en de geldlening afgelost. De consument verwijt de bank dat zij hem en wijlen zijn echtgenote een aflossingsvrije geldlening heeft verstrekt met een lange looptijd zonder een overlijdensrisicodekking en daarnaast dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om met hem tot een oplossing te komen zodat hij de woning niet hoefde te verkopen. De consument heeft een schadevergoeding gevorderd van de bank van € 265.896,-. De commissie oordeelt dat de bank de op haar rustende zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. De klacht is niet gegrond en 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 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 De consument heeft in juni 2007 met zijn echtgenote een hypothecaire geldlenings-overeenkomst (hierna: de geldlening) afgesloten bij de bank ten behoeve van de aankoop van een woning in België (het onderpand).

Het betrof een aflossingsvrije geldlening met een hoofdsom van € 255.000,-, een looptijd van 25 jaar en een variabel rentetarief gebaseerd op 1-maands Euribor en verhoogd met een opslag.

- 2.2 Het dossier omvat het aanvraagformulier voor de geldlening, de hypotheekofferte, de hypotheekakte en het klantprofiel dat door de bank is opgesteld. In het klantprofiel op naam van de consument staat het volgende opgenomen:

"Heeft u momenteel een hypothecaire financiering lopen of heeft u deze in het verleden gehad?"

Ja.

Bent u bekend met de algemene hypotheekvormen als lineair/annuïteit, spaarhypotheek, krediethypotheek, leenhypotheek, aflossingsvrije hypotheek en beleggingshypotheek?"

Ja ik ben hiermee volledig bekend.

Waarvoor wilt u een nieuwe hypotheek afsluiten?"

Aankoop nieuwe woning.

Hoe meer u leent in verhouding tot de waarde van de woning des te groter is het risico dat u bij (voortijdige) verkoop een restschuld overhoudt. Bent u zich bewust van dit risico?"

Ja.

Wilt u dat risico aanvaarden?"

Ja.

Welk deel van de lening wilt u – dmv aflossen tijdens de looptijd of door vermogensopbouw gekoppeld aan de hypotheek – bij bendering aan het einde van de looptijd aflossen?"

Niet.

(...)

Bent u zich bewust van het risico van inkomensterugval door werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, pensionering of overlijden van u en/of uw partner in relatie tot de maandlasten van uw hypotheek?"

Ja.

U kunt het risico van inkomensterugval door overlijden verzekeren. Wilt u dat?"

Nee.

U kunt het risico van inkomensterugval door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid verzekeren. Wilt u dat?"

Nee.

U kunt voor uw hypotheek kiezen uit een variabele, een (voor bepaalde periode) vaste rente of een combinatie hiervan. Waar gaat uw voorkeur naar uit?"

Variabele rente of een RVP <=5 jaar."

- 2.3 In [maand] 2022 is de echtgenote van de consument overleden. De consument is daarna werkloos geworden. Hij ervoer (mede door de sterk gestegen variabele hypotheekrente) problemen met het voldoen van de maandtermijn voor de geldlening.
- 2.4 In juli 2023 heeft de consument contact opgenomen met de bank en verzocht om de variabele rente om te zetten in een vaste rente. De bank heeft hem hiertoe een aanbod gedaan. De consument heeft het aanbod met tegenzin aanvaard.
- 2.5 Op 2 augustus 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin staat:

“Op 27 juli 2023 hebben wij van u een e-mail ontvangen. In uw e-mail geeft u aan dat u met tegenzin de eerder ontvangen offerte accepteert. Ook vraagt u of het mogelijk is om de eerder verzonden offerte te herzien. Wij begrijpen dat dit teleurstellend voor u is, maar wij kunnen u helaas geen lagere rente aanbieden. Graag geven wij u een toelichting.

Hypotheek

Op 23 augustus 2007 heeft u bij ING een hypotheek afgesloten van € 255.000. U heeft destijds gekozen voor een variabele rente.

Verhoging rente

De variabele rente die u met ING was overeengekomen bestond uit het Euribor tarief en een opslag. Uw rentetarief is verhoogd omdat het Euribor tarief is gestegen. Wij vinden het vervelend dat u met een forse stijging van de hypotheekrente bent geconfronteerd, maar het rentetarief is iedere maand correct vastgesteld.

Tussentijdse aanpassing rentevaste periode

Medio [maand] 2022 heeft u telefonisch contact met ons opgenomen. In dit gesprek heeft u melding gemaakt van het overlijden van uw partner. Wij hadden u toen moeten wijzen op de mogelijkheden om uw variabele hypotheekrente om te zetten naar een vaste rente. Helaas hebben wij dat toen niet gedaan. Onze excuses daarvoor.

Inmiddels heeft u een offerte van ons ontvangen waarin wij u alsnog de mogelijkheid bieden om uw rente vast te zetten op basis van de rentetabel van 3 juli 2022. De offerte hebben wij getekend retour ontvangen wij hebben uw rente met ingang van 1 augustus 2023 aangepast naar 3,67%. Het is helaas niet mogelijk om u een lagere rente aan te bieden aangezien dat de rente was die op dat moment van toepassing was.”

- 2.6 Nadien is de woning door de consument verkocht en de geldlening bij de bank is afgelost.

De klacht en vordering van de consument

- 2.7 De consument stelt schade te hebben geleden door de werkwijze van de bank en vordert van de bank een vergoeding van € 265.896,- verhoogd met de wettelijke rente hierover, welk bedrag grotendeels bestaat uit een vergoeding voor immateriële schade van € 125.000,-, en daarnaast het gemis van een uitkering uit een (overlijdensrisico)verzekering, welk bedrag door de consument is begroot. De consument voert daarbij het volgende aan.

- 2.8 De consument is bij het aangaan van de geldlening onvoldoende geïnformeerd en geadviseerd door de bank. Hij was de Nederlandse taal niet machtig en de hypotheekadviseur van de bank sprak zeer beperkt Engels. De bank heeft zelf aangevoerd dat door het tijdsverloop niet meer te reconstrueren is hoe de gesprekken destijds precies zijn verlopen. De consument meent daarom dat geen waarde kan worden gehecht aan het door de bank ingebrachte klantprofiel.
- 2.9 De bank heeft in strijd met de op haar rustende verplichtingen gehandeld door hem en zijn echtgenote een aflossingsvrije geldlening te verstrekken zonder een levensverzekering of overlijdensrisicoverzekering, met een looptijd die zou eindigen na de pensioengerechtigde leeftijd van hen beiden. Dit product bracht een onaanvaardbaar risico met zich mee en bood geen zekerheid voor de oude dag van de consument. De consument is zijn echtgenote verloren in 2022, hij is niet langer in staat geweest om te werken en hij heeft de woning moeten verkopen. Dit laatste verwijt hij de bank.
- 2.10 Tot slot verwijt de consument de bank dat zij heeft geweigerd om tot een oplossing te komen nadat hij de fors gestegen maandtermijn (vanwege de gestegen hypotheekrente) niet langer kon opbrengen.

Het verweer van de bank

- 2.11 De bank heeft, kort weergegeven en voor zo ver relevant voor de beoordeling, de volgende verweren gevoerd.
- 2.12 De bank wenst te benadrukken dat zij de situatie waarin de consument terecht is gekomen zeer betreurt. Dit laat echter onverlet dat zij de klacht van de consument niet gegrond vindt. Er was geen verplichting om bij het aangaan van de geldlening in 2007 een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. Uit het overgelegde klantprofiel volgt dat de consument bekend was met het risico van inkomensverlies door overlijden en heeft afgezien van afdekking van dat risico door een verzekering, hij heeft derhalve zelf de afweging gemaakt om het risico van inkomensverlies door overlijden van zijn echtgenote niet af te dekken. De consument wordt geacht bekend te zijn geweest met de gekozen hypotheekconstructie, de voorwaarden en kenmerken van de aflossingsvrije hypotheek, de inhoud van het klantprofiel en de door hem en wijlen zijn echtgenote getekende hypotheekofferte.
- 2.13 De bank kan zich ook niet vinden in het verwijt van de consument dat de bank voor de consument een ondeugdelijk product heeft afgesloten. De bank heeft zich bij het verstrekken van de geldlening gehouden aan de daarbij behorende wet- en regelgeving. De bank meent met het omzetten van de variabele hypotheekrente naar een vaste rente in augustus 2023 voldoende coulance te hebben betracht door de consument gebruik te laten maken van de (gunstigere) rentetarieven van juli 2022. De bank acht zich dan ook niet aansprakelijk voor de vermeende schade.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de consument een bedrag van € 265.896,- aan schadevergoeding te betalen. De commissie stelt voorop dat de consument na het overlijden van zijn echtgenote in een (financieel) moeilijke situatie is terechtgekomen. De commissie is in het onderhavige geval echter van oordeel dat de bank niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de vermeende schade. Zij motiveert dit oordeel als volgt.
- 3.2 De commissie gaat er, gelet op hetgeen door partijen naar voren is gebracht, vanuit dat de bank bij het aangaan van de geldlening de rol heeft gehad van hypotheekadviseur en van geldverstrekker. Ten aanzien van de rol van de bank als geldverstrekker geldt dat de zorgplicht van de bank zich beperkt tot het verstrekken van voldoende informatie over de geldlening en het beoordelen van de kredietwaardigheid (om overkreditering te voorkomen).¹ Naar het oordeel van de commissie volgt uit de stukken niet dat de bank deze zorgplicht heeft geschonden. Uit de door bank overgelegde en door de consument destijds ondertekende stukken volgt dat de consument voldoende is geïnformeerd over de voorwaarden en kenmerken van de aflossingsvrije geldlening. Dat sprake zou zijn van overkreditering is niet gesteld of gebleken.
- 3.3 Ten aanzien van de rol van de bank als hypotheekadviseur geldt dat zij op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover de consument als opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Dit uitgangspunt is in de rechtspraak verder ingevuld.² De commissie volgt de bank in haar stelling dat de door de consument gestelde tekortkoming niet op de vastgestelde feiten te baseren is. Uit het door de bank overgelegde klantprofiel volgt immers dat het indekken van het risico van een inkomens-terugval, bijvoorbeeld in het geval van overlijden van een van hen, is besproken. De consument heeft niet gekozen voor het verzekeren van dat risico. Er was ook geen sprake van een (wettelijke) verplichting tot het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering bij het verstrekken van een aflossingsvrije hypothecaire geldlening. Indien de consument naar aanleiding van de door de bank verstrekte informatie en de offerte vragen had, had het op zijn weg gelegen om deze tijdig te stellen.
- 3.4 De klacht van de consument over de weigering van de bank om met hem tot een oplossing te komen in 2023 zodat hij de woning niet had hoeven te verkopen treft naar het oordeel van de commissie ook geen doel. De consument heeft de bank in 2023 verzocht om een lager rentetarief te hanteren. De bank is de consument tegemoet gekomen door hem de (gunstigere) tarieven uit 2022 aan te bieden.

¹ Zie artikelen 4:19 lid 2, 4:20 lid 1 en 4:34 Wft, geldend vanaf 1 januari 2007.

² Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AFO122, overweging 3.4.1.

De consument verwachtte meer van de bank. De bank was daartoe echter niet verplicht. In wezen verwachtte de consument dat de bank jegens hem coulance zou betrachten door hem een lagere rente aan te bieden dan de bank aanbood aan andere klanten met een vergelijkbare geldlening. Daartoe is de bank echter niet gehouden. Een tegemoetkoming uit coulance is juridisch niet afdwingbaar. Dit betekent dat ook op deze grond de vordering van de consument niet toegewezen kan worden.

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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl