

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-105
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 juni 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 1 februari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Samenvatting: De Bank heeft in 2007 aan Consument een hypothecaire geldlening verstrekt. Consument heeft aangevoerd dat sprake is van overkreditering en gevorderd dat bij voorbaat kwijting wordt verleend aangaande een restschuld die in de toekomst zal ontstaan. De Commissie heeft de vorderingen afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument klachtformulier met aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument en de aanvulling daarop van Consument;
- de aanvullende stukken van de Bank ingekomen na de zitting;
- door Consument aanvullend ingezonden stukken.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via de tussenpersoon DAZO B.V. een offerte – offertedatum 16 mei 2007 – geaccepteerd voor een hypothecaire geldlening ter grootte van in totaal € 782.000,-. Deels werd deze geldlening verstrekt als aflossingsvrije woonlening à € 750.000, deels als beleggingslening van € 32.000,-. In de offerte heeft de Bank opgemerkt dat:

“Bij de aanbieding van deze financiering [sprake is] van overschrijding van de verstrekingsnormen zoals vastgelegd in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen. De adviseur heeft u geattendeerd op het feit dat de lasten die verbonden zijn aan deze financiering hoger zijn dan op basis van deze normen mogelijk is. De adviseur heeft u gewezen op de risico’s die daaraan zijn verbonden. U verklaart jegens de bank dat u deze risico’s begrijpt en aanvaardbaar acht.”

2.2 DAZO B.V. is op 19 mei 2009 failliet verklaard.

2.3 In mei 2013 bericht Consument de Bank dat hij wegens inkomstendaling de maandlasten niet meer kan voldoen. Eind 2013 hebben de Bank en Consument afspraken gemaakt over betaling van de achterstallige bedragen. Daarbij is afgesproken dat een bedrag door de Bank zal worden kwijtgescholden wanneer aan de betalingsregeling wordt voldaan door Consument.

2.4 Consument heeft vanwege het einde van de rentevastperiode en aflopen van de betaalregeling op 12 februari 2016 aan de Bank een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

“Inmiddels komt het einde van de rentevaste periode (per 1 okt 2016) en de betalingsregeling (per 1 dec 2016) in beeld voor onze hypotheek. Op dit moment zijn wij onze financiële planning voor 2016 en verder aan het maken en daarom zouden wij graag van u willen weten wat in 2016 vanaf nu per maand de hypotheek-verplichtingen in euros zullen zijn indien wij per 1 oktober 2016 kiezen voor een 1-maands variabele rente (vanaf oktober een schatting bv. op basis van de huidige 1-maands variabele rente). Kunt u ons deze doen toekomen?”

2.5 De Bank heeft op 16 februari 2016 gereageerd en aangegeven dat de 1-maands variabele rente niet zal worden geboden en dat geen indicatie kan worden gegeven over het nieuwe rentetarief per oktober 2016.

2.6 Consument heeft vervolgens aangegeven dat een indicatie gewenst is vanwege de financiële planning. De Bank heeft aangegeven geen indicatie te geven. Op 21 februari 2016 heeft Consument vervolgens als volgt gereageerd:

“Zojust hebben wij het Financieel Fit programma van ING online ingevuld en geconstateerd dat wij per maand € 1.500 extra opzij moeten zetten voor ons pensioen. [...]

*Conclusie is dat wij een aantal grote financiële zorgen hebben die veroorzaakt zijn door de jarenlange bijzonder zware lasten en ongunstige voorwaarden (volledig aflossingsvrij, veel meer geleend dan verantwoord was) van de ING hypotheek:
- extra aflossen op de hypotheek en € 1.500 extra opzij zetten voor pensioen lukt*

*ons niet bij het huidige inkomen
- er hangt ons een grote potentiële restschuld boven het hoofd (woz-waarde is
€ 496.000,- en hypotheek bedraagt € 782.000,-)*

*Wij doen er alles aan om ons huis zo goed mogelijk te verkopen [...] om zo de
financiële schade te beperken en de risico's voor ING te verlagen.*

Hoe kan [de Bank] ons hierbij helpen?"

2.7 De Bank heeft op 24 februari 2016 gereageerd:

*“Allereerst willen wij u melden dat u zelf de beslissing neemt om de woning te gaan
verkoopen. In onze contacten hebben wij gestuurd richting woningbehoud, u heeft ook
aangetoond de lasten te kunnen dragen. Indien u de rente verlengt per afloopdatum
van de huidige renteperiode zal de maandlast (op basis van de huidige tarieven)
naar alle waarschijnlijkheid lager worden. Wij begrijpen uit uw e-mail dat u een deel
van uw besteedbare inkomen wenst te gebruiken voor de opbouw van uw pensioen
waardoor u niet meer de mogelijkheden heeft om de hypotheeklasten te betalen. Dit
is een keuze die u zelf maakt. [...]*

*Voor wat betreft uw opmerking over de ongunstige voorwaarden van de hypotheek
bij [de bank] willen wij u mededelen dat de hypotheek in 2007 is verstrekt op de
toen geldende verstrekkingnormen en op basis van de toen geldende wet- en
regelgeving. Uw stelling dat er veel meer geleend is dan verantwoord was herkennen
wij derhalve niet.”*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert finale kwijting van de restschuld bij verkoop van de woning, door Consument begroot op € 262.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. In strijd met de verstrekkingnormen heeft de Bank aan Consument een hypothecaire geldlening verstrekt, waardoor sprake is van overkreditering. Deze verstrekking heeft plaatsgevonden in strijd met de zorgplicht die de Bank conform artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) in acht dient te nemen jegens Consument. Uit deze zorgplicht vloeit in het geval van Consument voort dat de Bank zich ervan had moeten vergewissen of Consument voldoende draagkracht had om de maandlasten te voldoen. De verplichting daartoe diende zich des te dringender op nu de Bank wist dat de waarde van de woning deels op een macro-economische zeepbel was gebaseerd, die de Bank zelf mede had doen ontstaan door hypothecaire geldleningen te verstrekken als de

onderhavige. Aan deze geldlening is reeds ruim € 260.000,- rente betaald, zonder enige aflossing. Ten einde risico's te verlagen en te sparen voor de oude dag dient een oplossing te worden gevonden.

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

4.1 De Commissie stelt voorop dat voor de beantwoording van de vraag of sprake is van overkreditering moet worden uitgegaan van de feiten, de wet- en regelgeving en inzichten van 2007, toen de geldlening aan Consument werd verstrekt.

4.2 Van de Bank, als aanbieder van hypothecaire geldleningen als de onderhavige, mag vanuit de zorgplicht worden verwacht dat zij onderzoek doet naar de financiële positie van Consument voordat zij tot verstrekking van hypothecair krediet aan hem overging (Hof Amsterdam, 31 mei 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:2028). Deze verplichting is neergelegd in artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht (Wft).

4.3 De Bank heeft aangevoerd dat zij conform de toen geldende normen en op basis van de bij haar bekende gegevens de aanvraag van Consumenten heeft beoordeeld en onder haar voorwaarden en op grond van door haar gevraagde zekerheden uiteindelijk de geldlening heeft verstrekt. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank mogen afgaan op de door Consumenten in dit kader overgelegde inkomensgegevens (zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-241 en Rb. Amsterdam, 7 september 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:5646). Consument heeft niet bestreden dat de door hem aan de Bank verstrekte gegevens juist waren en dat de Bank zich daarop mocht baseren. De stelling van Consumenten dat de Bank onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar de financiële positie van Consument wordt dan ook verworpen. Van overkreditering is geen sprake.

4.4 Voorts oordeelt de Commissie dat voor Consument voldoende duidelijk moet zijn geweest dat hij in de overeengekomen financieringsconstructie met een restschuld geconfronteerd kon worden. Voor het feit dat prijzen van woningen in Nederland kunnen stijgen en dalen onder invloed van conjuncturele en marktontwikkelingen hoefde de Bank niet te waarschuwen. Dit is een feit van algemene bekendheid, waarvoor geen waarschuwingsplicht geldt (zie ook Hof Amsterdam 6 oktober 2009, ECLI:NL:GHAMS:2009:BJ9715, JOR 2009-298 en Rb. Den Haag, 1 juni 2016, ECLI:NL:RBDHA:2016:6067, r.ovv. 4.5 en 4.6). Voor zover Consument heeft betoogd dat de Bank hem had moeten waarschuwen vanwege de reële kans op een aanzienlijke waardedaling oordeelt de Commissie dat de sinds 2008 ingezette, aanzienlijke prijsdaling door weinigen werd voorzien (zie de conclusies en aanbevelingen van de

Tijdelijke commissie Huizenprijzen, TK 2012-2013, 33 194, nr. 3). In dat verband kon in ieder geval een daling in de trend van huizenprijzen ten tijde van de verstrekking van de hypothecaire geldlening aan Consument in mei 2007 niet worden gezien als een onmiddellijk voorteken van een langdurige crisis.

- 4.5 De Commissie concludeert derhalve tot afwijzing van de vordering van kwijting van de restschuld, die zou ontstaan bij verkoop van de woning.
- 4.6 Ten overvloede wijst de Commissie erop dat de Bank heeft aangeboden na de uitspraak in gesprek te gaan met Consument om te bekijken hoe de financiële situatie van Consument kan worden verbeterd. De Commissie gaat ervan uit dat de Bank dit voorstel bestendigheid geeft.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.