

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-312 d.d.
19 mei 2017**

**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. L.B. Lauwaars en
mr. E.C. Aarts, secretaris)**

Samenvatting

Consument heeft bij de Bank een hypothecaire geldlening gesloten. Tevens werd door de bemiddeling en advisering van de Bank door Consument een beleggingsverzekering gesloten bij een verzekeraar. Consument stelt dat zijn woning ten tijde van het afsluiten van de geldlening te hoog is getaxeerd en dat sprake is van overkreditering. Ook beklagt Consument zich over het niet uitvoeren van door hem gedane switchverzoeken. De Commissie oordeelt dat de taxatie van de woning van Consument niet door de Bank is verricht en zij dan ook niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de uitvoering en uitkomst van de taxatie. Consument heeft zijn stelling dat de Bank de taxatie zou hebben beïnvloed onvoldoende toegelicht. Voorts oordeelt de Commissie dat de Bank gedurende twee jaren een hoger krediet heeft verstrekt dan verantwoord was gelet op de waarde van de woning en in zoverre jegens Consument is tekortgeschoten. De Bank is gehouden de door Consument als gevolg van die tekortkoming geleden schade te vergoeden. Ten slotte overweegt de Commissie dat zij de onvrede van Consument over het niet, althans niet direct, uitvoeren van de switchverzoeken begrijpelijk acht, maar dat Consument als gevolg daarvan geen schade heeft geleden.

Consument,

tegen

ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de Bank,

1. Procesverloop

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft in 2002 een hypothecaire geldlening van € 204.601,11 afgesloten bij de Bank ten behoeve van de (her)financiering van de woning aan de [straat] te [plaats]. Op dat moment bedroeg de geldlening 134% van de executiewaarde van de woning.
- 3.2. Tevens werd door de bemiddeling en advisering van de Bank door Consument een beleggingsverzekering (Flexibel Spaarplan) bij Nationale-Nederlanden Levensverzekering N.V. (hierna: “Verzekeraar”) gesloten. Belegd werd in verschillende fondsen van de Bank.
- 3.3. In 2004 heeft Consument de geldlening verhoogd. Na de verhoging bedroeg de geldlening 122% van de executiewaarde van de woning.
- 3.4. Consument heeft Verzekeraar op 1 november 2010 verzocht om de uitstaande participaties in het ING Obligatie Polis Fonds om te zetten in het ING Dutch Polis Fund. Verzekeraar heeft dit verzoek eerst na ruim twee maanden, met terugwerkende kracht, per 26 november 2010 doorgevoerd.
- 3.5. Consument heeft Verzekeraar in september 2012 verzocht om de uitstaande participaties in het ING Global Polis Fund, het Dutch Polis Fund en het NN Aandelen Fonds om te zetten in het ING Obligatie Polis Fonds. Dit switchverzoek is niet uitgevoerd.
- 3.6. Bij brief van 3 september 2015 heeft de Bank een berekening overgelegd van de waardeontwikkeling van de beleggingen van Consument indien het switchverzoek van september 2012 wel zou zijn uitgevoerd en van de actuele waardeontwikkeling van de beleggingsportefeuille. In deze berekening staat onder meer het volgende:

“(…)

Fondswaarde per 1-2-2015:			
Fondsnaam	aantal units	koers	Fondswaarde
Aandelen Fonds	401,4316	32,19	12922,08
Nederland Fonds	1228,2383	21,12	25940,39
Totaal			38862,48

Fondswaarde per 1-2-2015 (na switch per 27-9-2012):			
Fondsnaam	aantal units	koers	Fondswaarde
InterRente Fonds	1583,7991	19,47	30836,57
Totaal			30836,57

(…)

Verwerkte mutaties:

Per 27-9-2012: verdeelsleutel: 100% ING Obligatie Polis Fonds
 Per 27-9-2012: Switch: 100% Aandelen Fonds naar ING Obligatie Polis Fonds
 100% ING Dutch Polis Fonds naar ING Obligatie Polis Fonds
 100% ING Global Polis Fonds naar ING Obligatie Polis Fonds

Per 25-10-2013: **Fondsharmonisatie:**
 verdeelsleutel: 100% InterRente Fonds
 Switch: 100% ING Obligatie Polis Fonds naar InterRente Fonds

Fondswaarde voor switch 27-9-2012:			
Fondsnaam	aantal units	koers	Fondswaarde
Aandelen Fonds	158,3388	21,88	3464,45
ING Dutch Polis Fonds	1325,6459	12,09	16027,06
ING Global Polis Fonds	250,8854	14,19	3560,06
Totaal			23051,58

Fondswaarde na switch 27-9-2012:			
Fondsnaam	aantal units	koers	Fondswaarde
ING Obligatie Polis Fonds	2151,6782	10,66	22936,89
Totaal			22936,89

Opmerking:

Het verschil in fondswaarde voor en na de switch komt door de aankoopkosten die in rekening worden gebracht.
 (...)”

3.7. Door Consument is behalve tegen de Bank ook een klacht tegen Verzekeraar bij de Commissie aanhangig gemaakt. Consument is met Verzekeraar tot een minnelijke regeling gekomen.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat de Bank en Verzekeraar gezamenlijk gehouden worden tot vergoeding van een bedrag van € 70.000,-.

4.2. Deze vordering steunt, zoals ter zitting is komen vast te staan, op de volgende grondslagen:

- De woning van Consument is ten tijde van het afsluiten van de geldlening in 2002 te hoog getaxeed. Volgens Consument heeft de Bank de taxatie van zijn woning bewust beïnvloed. De adviseur van de Bank heeft Consument geadviseerd om een 'streefbedrag' aan de taxateur door te geven.
- De Bank heeft een hogere geldlening verstrekt dan gelet op de waarde van de woning passend was (overkreditering). Ten tijde van het aangaan van de geldlening bedroeg de geldlening 134% van de executiewaarde van de woning, waarmee het maximale verstrekingspercentage van 125% van de executiewaarde werd overschreden.

- De Bank heeft ten onrechte geen medewerking verleend aan het switchverzoek van Consument van september 2012. Consument wijst erop dat hij een defensieve portefeuille wenste. Doordat de Bank geen medewerking heeft verleend aan het switchverzoek heeft Consument een risico gelopen. Consument verwijst in dit kader ook naar problemen bij een eerder door hem op 1 november 2010 gedaan switchverzoek. Voor de nadelige gevolgen van het niet, althans niet direct uitvoeren van dit switchverzoek is Consument door Verzekeraar gecompenseerd.

4.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Woningtaxaties worden niet door de Bank uitgevoerd. De Bank werkt met landelijk erkende taxateurs. Er bestaat voor de Bank geen aanleiding om de aangeleverde taxatierapporten in de periode tussen 2002 en 2006 in twijfel te trekken. Op geen enkele wijze is gebleken dat de Bank de uitkomst van de taxatie heeft beïnvloed.
- In 2002 bedroeg de geldlening 134% van de executiewaarde van de woning. Na de verhoging van de geldlening in 2004 bedroeg de geldlening 122% van de executiewaarde van de woning. Vanaf dat moment viel de verstrekte geldlening derhalve binnen de algemeen geldende norm van maximaal 125%. De verstrekking in 2002 heeft dus hooguit geleid tot overkreditering in 2002 en 2003. Bovendien stond tegenover de verstrekte geldlening een eerste inleg in de Verzekering van € 18.151,21. Derhalve bedroeg het risico per saldo € 186.449,90, ofwel 122% van de executiewaarde. De verstrekking in 2002 was derhalve verantwoord en niet in strijd met de destijds geldende acceptatiecriteria.
- De Bank betreurt het dat de omzetting waar Consument in 2012 om heeft verzocht destijds niet is uitgevoerd en heeft tot op heden helaas niet kunnen achterhalen wat daar de oorzaak van is geweest. Het niet doorvoeren van het verzoek van Consument heeft evenwel in zijn voordeel uitgekapt. De actuele fondswaarde per 1 februari 2015 is afgerond € 38.800,-. Indien de switch per 1 oktober 2012 zou zijn uitgevoerd, zou de fondswaarde per 1 februari 2015 € 30.900,- zijn geweest.

5. Beoordeling

- 5.1. Consument heeft allereerst aangevoerd dat zijn woning ten tijde van het afsluiten van de geldlening in 2002 te hoog is getaxeerd. Volgens Consument heeft de Bank de uitkomst van de taxatie bewust beïnvloed. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.
- 5.2. De taxatie van de woning van Consument is niet door de Bank, maar door een onafhankelijke taxateur verricht. De Bank kan dan ook niet verantwoordelijk worden gehouden voor de uitvoering en de uitkomst van de taxatie. Consument heeft zijn stelling dat de Bank de taxatie zou hebben beïnvloed onvoldoende toegelicht. Consument heeft weliswaar gesteld dat (de adviseur van) de Bank hem heeft geadviseerd om een 'streefbedrag' door te geven aan de taxateur, maar ook indien juist, de Bank betwist dit,

maakt dat nog niet dat de uitkomst van de taxatie onjuist zou zijn.

- 5.3. Consument heeft vervolgens aangevoerd dat de Bank een hogere geldlening heeft verstrekt dan gelet op de waarde van de woning passend was. Uit de zich in het dossier bevindende stukken alsmede hetgeen tijdens de mondelinge behandeling door partijen is verklaard, blijkt dat ten tijde van het aangaan van de geldlening in 2002 de geldlening 134% van de executiewaarde van de woning bedroeg. De Bank heeft gesteld dat volgens de (destijds) geldende norm de geldlening maximaal 125% van de executiewaarde van de woning mocht bedragen en erkend dat de verstrekte geldlening in de eerste jaren, tot de verhoging in 2004, niet binnen deze norm viel. Voor zover de Bank nog heeft aangevoerd dat tegenover de verstrekking een eerste inleg in de Verzekering stond van € 18.151,21 en het risico derhalve per saldo € 186.449,90 bedroeg, ofwel 122 % van de executiewaarde waardoor de verstrekking in 2002 (wel) verantwoord was, wordt zij daarin niet gevolgd. Uit de eigen stellingen van de Bank volgt dat bij het bepalen van de maximale hoogte van de geldlening enkel rekening wordt gehouden met de hoogte van de geldlening en de executiewaarde van de woning en dus niet met de waarde van de Verzekering. Uit een en ander volgt dat de verstrekte geldlening in de eerste jaren, tot de verhoging in 2004, niet binnen de norm viel en de Bank dus in zoverre jegens Consument is tekortgeschoten dat zij hem gedurende twee jaren een hoger krediet heeft verstrekt dan verantwoord was gelet op de waarde van zijn woning. Vervolgens is dan aan de orde of Consument als gevolg van die tekortkoming schade heeft geleden. De Commissie neemt daarbij als uitgangspunt dat de Bank gedurende twee jaren meer krediet heeft verleend dan verantwoord was en dat dit voor Consumenten tot hogere rentelasten en een verhoogd restschuld risico heeft geleid. De door Consument geleden schade bestaat dan uit de in die periode daadwerkelijk betaalde rente en de rente die Consument zou hebben betaald indien maximaal een krediet van 125% van de executiewaarde van de woning zou zijn verstrekt. Commissie schat de aldus geleden schade ex aequo et bono op een bedrag van € 1.500,-.
- 5.4. Ten slotte heeft Consument zich beklagd over het niet uitvoeren van de door hem gedane switchverzoeken. De Commissie acht de onvrede van Consument over het niet, althans niet direct, uitvoeren van de switchverzoeken begrijpelijk. Consument heeft evenwel als gevolg daarvan geen schade geleden. Uit de door de Bank overgelegde berekening, die door Consument niet is betwist, blijkt immers dat het niet uitvoeren van het switchverzoek in 2012 voordelig voor Consument is uitgepakt. De actuele fondswaarde bedroeg per 1 februari 2015 € 38.862,48,-. Indien de switch per 27 september 2012 zou zijn uitgevoerd, zou de fondswaarde per 1 februari 2015 € 30.836,57,- hebben bedragen. Per saldo is Consument dus beter af. Voor zover Consument stelt dat hij, doordat de Bank geen medewerking heeft verleend aan het switchverzoek in 2012, een risico heeft gelopen, merkt de Commissie op dat dit risico, zoals hierboven reeds omschreven, zich niet heeft verwezenlijkt. Voor de nadelige gevolgen van het niet direct uitvoeren van het switchverzoek in 2010 is Consument, blijkens zijn eigen stellingen, door Verzekeraar gecompenseerd.

5.5. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consument tot een bedrag van € 1.500,- wordt toegewezen en voor het overige dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de Bank binnen 14 dagen na deze uitspraak € 1.500,- aan Consument betaalt en dat de vordering van Consument voor het overige wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.