

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-470  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. W.F.C. Baars, leden en  
mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 oktober 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”  
Datum uitspraak : 18 juli 2017  
DAard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden bij het aangaan van de hypothecaire geldlening. De Commissie oordeelt dat de Consument niet-ontvankelijk is in zijn vordering, omdat de klacht tot een beslissing heeft geleid van een rechter.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het e-mailbericht van Consument van 27 november 2016;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 19 oktober 2016 een klacht ingediend bij Kifid.

2.2 Consument heeft de Bank op 18 november 2016 gedagvaard in kort geding voor de Rechtbank Den Haag. De voorzieningenrechter van Rechtbank Den Haag heeft op 21 november 2016 vonnis gewezen. In het vonnis staat, voor zover relevant, het volgende:

*“4.2. ING heeft de stellingen van Consument over de schending door ING van haar zorgplicht en over het aan het “lijntje” houden van Consument gemotiveerd weersproken. Zij heeft uitvoerig toegelicht dat en waarom de aantijgingen van Consument niet kunnen worden gevolgd. Voort heeft zij gesteld dat zij nooit heeft aangegeven fouten te hebben gemaakt bij de afsluiting van de financiering en dat zij ook nooit toezeggingen heeft gedaan ten aanzien van de omzetting hiervan, maar enkel informatie heeft verstrekt over het doen van een aanvraag daartoe en de voorwaarden daarvoor, waartoe zij verwijst naar de overgelegde stukken.*”

ING heeft hierbij opgemerkt zich te verbazen over de stellingnames van Consument, omdat Consument al in 2011 en ook nadien heeft toegegeven dat hij zelf niet adequaat heeft gehandeld en dat het ontstaan van de achterstand hemzelf is aan te rekenen. ING heeft daartoe verwezen naar meerdere schriftelijke verklaringen van Consument, waaruit eveneens blijkt dat Consument zich er ook van bewust was dat het noodzakelijk was om een oplossing te bereiken omtrent de aflossing van de achterstand.

4.3. De voorzieningenrechter begrijpt dat Consument na dit gemotiveerde verweer zijn standpunt als opgenomen in de dagvaarding en zoals verkort weergegeven in de eerste alinea van 3.2 heeft laten varen. Voor zover dat niet het geval is, heeft hij dit standpunt tegenover het goed onderbouwde verweer van ING niet voldoende onderbouwd, zodat hieraan voorbij wordt gegaan. Ook aan de niet nader onderbouwde stelling van Consument dat de overeenkomst van november 2015 onder dwang tot stand is gekomen wordt voorbij gegaan, nog daargelaten de relevantie hiervan.”

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 210.000,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht geschonden bij het aangaan van de hypothecaire geldlening door Consument een totaal verkeerd product te leveren. Consument heeft desgevraagd ter zitting aangevoerd dat zijn klacht ontvankelijk is omdat de zorgplicht niet uitgebreid is beoordeeld door de voorzieningenrechter. De inzet van het kort geding was immers het voorkomen van executie van de woning.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft aangevoerd dat Consument niet kan worden ontvangen in zijn klacht aangezien er al een beslissing ligt van de voorzieningenrechter van Rechtbank Den Haag.

### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie is van oordeel dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn vordering.

4.2 In dit geval is artikel 9 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) (zoals dat gold tot 1 april 2017) van toepassing waarin onder andere het volgende is bepaald:

“9.2 Kifid behandelt een Klacht niet indien en voor zover  
(...)

b) de Klacht tot een beslissing heeft geleid van een rechter, een commissie van scheidsmannen, of een met Kifid vergelijkbare geschilleninstantie.”

- 4.3 De Commissie acht redengevend voor haar oordeel dat Consument in de kort geding procedure bij Rechtbank Den Haag dezelfde wezenlijke geschilpunten ter beoordeling heeft voorgelegd als in de onderhavige klacht over de Bank. Aan de vordering wordt immers – in de kern – ten grondslag gelegd dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. In het vonnis van 21 november 2016 gaat de voorzieningenrechter in rechtsoverweging 4.2. en 4.3. in op de stelling van Consument dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden en neemt daar ook een beslissing over. Dat Consument aanvoert dat het oordeel is gebaseerd op een summiere motivering maakt dit niet anders, er ligt een rechterlijk oordeel.
- 4.4 De Commissie is dan ook van oordeel dat er onvoldoende aanleiding is om de klacht van Consument, waarvan de wezenlijke geschilpunten getoetst moeten worden aan de hand van (voor een belangrijk deel) hetzelfde feitencomplex dat aan de orde is geweest in een rechterlijke procedure, in behandeling te nemen. De Commissie zal de klacht dus niet inhoudelijk behandelen. Overige stellingen van partijen blijven onbesproken, nu zij niet tot een ander oordeel leiden.

## **5. Beslissing**

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn vordering.

*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](http://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.*