

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-506  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 oktober 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 31 juli 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft zich bij de Geschillencommissie beklagd dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, daar zij eenzijdig de hypothecaire geldlening heeft gewijzigd. De Commissie oordeelt dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. Consument werd bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening bijgestaan door een Adviseur. Uit de stukken blijkt dat de Bank de Adviseur heeft geïnformeerd over de verlaging van de hypothecaire geldlening. De Bank heeft aan haar informatieplicht voldaan en had Consument, naast de Adviseur, niet persoonlijk hoeven te informeren over de verlaging van de hypothecaire geldlening.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 24 oktober 2016;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument van 14 april 2017.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De Bank heeft op 30 december 2015 een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 243.350,- aan Consument uitgebracht. De hypothecaire geldlening bestaat uit een aflossingsvrij en een annuitair leningdeel.
- 2.2 Consument heeft de offerte op 10 januari 2016 ondertekend.

2.3 De Bank heeft de adviseur van Consument (hierna: 'de Adviseur') begin februari 2016 de volgende e-mail gestuurd:

*“De marktwaarde is lager dan opgegeven, dossier valt nu uit op NHG: Hoofdsom is groter dan het maximaal toegestaan leningbedrag op basis van de marktwaarde van de woning. Verstrekking 103,553%.*

*Wij verzoeken u aan te geven hoe de hoofdsom gewijzigd moet worden.”*

2.4 De Adviseur heeft de Bank op 17 februari 2016 verzocht de hoofdsom te verlagen  
2.5 naar € 240.000,-.

2.6 De Bank heeft de Adviseur op 18 februari 2016 verzocht aan te geven op welk leningdeel de verlaging dient plaats te vinden.

2.7 De Adviseur heeft op 19 februari 2016 aangegeven dat het aflossingsvrije leningdeel moet worden verlaagd.

2.8 Op de nota van afrekening van de notaris van 27 mei 2016 staat een hypothecaire geldlening van € 240.000,- vermeld.

2.9 Consument heeft de aangepaste offerte voor een hypotheekbedrag van € 240.000,- op 1 juni 2016 bij de notaris voor akkoord ondertekend.

2.10 Bij brief van 28 juni 2016 heeft Consument een klacht bij de Bank ingediend.

2.11 Ondanks meerdere rappellen heeft de Bank nimmer op de brief van 28 juni 2016 van Consument gereageerd.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank het hypotheekbedrag verhoogt naar € 243.350,-. Subsidiair verzoekt Consument de Bank de factuur van de Adviseur van € 3.883,- te vergoeden.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft haar zorgplicht geschonden door het hypotheekbedrag eenzijdig te wijzigen en dit niet tijdig aan Consument dan wel de Adviseur te melden. Consument is als gevolg van de eenzijdige wijziging door de Bank benadeeld, daar hij voor het voldoen van de factuur van de Adviseur van € 3.883,- een aparte lening heeft moeten afsluiten. Voor deze lening betaalt hij een hogere rente dan voor de hypothecaire geldlening.

Wanneer Consument eerder op de hoogte was geweest van de verlaging van de hypothecaire geldlening, dan had hij het bouwdepot laten vervallen zodat de factuur van de Adviseur uit de hypothecaire geldlening kon worden voldaan.

- Uit de e-mails blijkt dat de Adviseur de Bank heeft verzocht het aflossingsvrije leningdeel te verlagen. De Adviseur heeft Consument hierover nooit geïnformeerd en heeft zich jegens Consument op het standpunt gesteld dat de Bank de hypothecaire geldlening eenzijdig heeft verlaagd. De Bank heeft echter een overeenkomst met Consument gesloten en niet met de Adviseur. De Bank had Consument derhalve direct moeten benaderen, of zich er in ieder geval van moeten vergewissen dat Consument op de hoogte was van de verlaging van de hypothecaire geldlening en hier ook mee instemde. Nu de Bank dit heeft nagelaten, is zij aansprakelijk voor de door Consument geleden schade.

#### *Verweer van de Bank*

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

- De oorspronkelijk gevraagde hypotheeksom paste na ontvangst van de taxatiewaarden niet binnen de NHG-normen en moest derhalve worden aangepast. Bij een NHG-hypotheek kan niet worden afgeweken van de NHG-normen. De verlaging van € 243.350,- naar € 240.000,- is op verzoek van de Adviseur op het aflossingsvrije leningdeel doorgevoerd. De Adviseur heeft tevens aangegeven dat hij Consument heeft uitgelegd dat de hypotheeksom moest worden verlaagd. De Bank valt derhalve niets te verwijten.
- De advieskosten zijn niet aan te duiden als schade. Consument dient deze kosten hoe dan ook zelf te voldoen, ofwel via de hypothecaire geldlening die hij uiteindelijk moet terugbetalen of rechtstreeks.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en is gehouden de schade van laatstgenoemde te vergoeden.
- 4.2 Financieel dienstverleners, zoals de Bank, hebben, mede gelet op hun maatschappelijke positie, een bijzondere zorgplicht ten opzichte van hun cliënten, die onder meer met zich brengt dat zij cliënten dienen te wijzen op de risico's van bepaalde producten. De omvang van de zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval en de aard van de verleende dienst
- 4.3 Consument heeft gesteld dat de Bank niet heeft voldaan aan haar informatieverplichting en daardoor de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Nog afgezien van de vraag welke consequenties in dit geval aan de beweerde schending van de zorgplicht moeten worden verbonden, oordeelt de Commissie dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. Zij overweegt hiertoe als volgt.
- 4.4 Consument heeft gesteld dat de Bank hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de verlaging van de hypothecaire geldlening. Consument werd bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening bijgestaan door de Adviseur. Voor de Bank was in het onderhavige geval geen adviserende rol weggelegd. Voorts blijkt uit de stukken dat de Bank de Adviseur heeft geïnformeerd over de verlaging van de hypothecaire geldlening.

De Adviseur heeft aan de Bank medegedeeld dat de verlaging moest plaatsvinden op het aflossingsvrije leningdeel. Daar de Adviseur Consument bijstond bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening, mocht de Bank er in het onderhavige geval vanuit gaan dat de Adviseur de belangen van Consument behartigde, de verlaging met Consument had besproken en het de wil van Consument was om het aflossingsvrije leningdeel te verlagen. De Bank heeft aan haar informatieplicht voldaan en had Consument, naast de Adviseur, niet persoonlijk hoeven te informeren over de verlaging van de hypothecaire geldlening.

- 4.5 Ten overvloede merkt de Commissie nog op dat, gesteld al dat Consument het gelijk aan zijn zijde zou hebben, zijn schade niet zou bestaan uit de nota van de Adviseur, maar uit het verschil tussen de hypotheekrente en de rente voor de kennelijk afgesloten lening van € 3.883,-.
- 4.6 Het voorgaande leidt de Commissie tot de slotsom dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Zij acht de klacht daarom ongegrond en wijst de vordering van Consument af.

## **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](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.*