

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-536 (A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 februari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 10 augustus 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument klaagt zich erover dat de Bank haar niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de hypothecaire geldlening geheel of gedeeltelijk af te lossen binnen zes maanden na het overlijden van haar partner. Consument vordert dat de Bank het rentenadeel over de periode van juli 2013 tot en met januari 2016 vergoedt. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank tekortgeschoten is in de op haar rustende zorgplicht. In de toepasselijke voorwaarden en de 'Hypotheek Wegwijzer' staat duidelijk vermeld dat het mogelijk is om de hypothecaire geldlening binnen zes maanden na overlijden van de partner boetevrij af te lossen. Gesteld noch gebleken is dat Consument deze stukken niet heeft ontvangen. De vordering wordt afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2008 met wijlen haar partner een hypothecaire geldlening ad € 505.000,- gesloten bij de Bank.
- 2.2 Op de hypothecaire geldlening zijn de Algemene Bepalingen van Geldlening (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:  
“(…)”  
**Artikel 8. Vergoeding bij aflossing**

3. Indien in een kalenderjaar meer dan tien procent van de oorspronkelijke hoofdsom van de lening vervroegd wordt afgelost, is over dat meerdere een aflossingsvergoeding verschuldigd indien de rente over die hoofdsom op het tijdstip van ontvangst door de bank van die meerdere aflossing hoger is dan de door de bank alsdan voor soortgelijke leningen met een rentevaste periode die gelijk is aan de resterende rentevaste periode van die lening gehanteerde rente. Deze aflossingsvergoeding wordt vastgesteld door de bank rekening houdend met bedoeld renteverskil en het restant van de rentevaste periode.

4. De in lid 3 van dit artikel bedoelde aflossingsvergoeding is niet verschuldigd indien de aflossing geschiedt:

(...)

c. binnen zes maanden na het overlijden van schuldenaar, zijn echtgenoot of de persoon met wie schuldenaar tot aan dat overlijden een gemeenschappelijke huishouding heeft gevoerd; (...)"

- 2.3 Op 22 juni 2013 is de partner van Consument overleden. In augustus 2013 heeft Consument de Bank hiervan op de hoogte gesteld.
- 2.4 Consument heeft op 20 december 2013 een bedrag van € 74.000,- afgelost op de hypothecaire geldlening.
- 2.5 Consument heeft op 26 januari 2016 bij de Bank een verzoek tot tussentijdse renteaanpassing ingediend.
- 2.6 Op 1 februari 2016 is de rente tussentijds aangepast van 5,5% naar 2,05%.
- 2.7 Bij brief van 29 september 2016 heeft de gemachtigde van Consument de Bank aansprakelijk gesteld.
- 2.8 Bij brief van 10 november 2016 heeft de Bank de gemachtigde van Consument het volgende medegedeeld:  
"(...)

#### **Wat is er afgesproken?**

Allereerst menen wij dat u ten onrechte stelt dat uw cliënte al in 2013 een renteaanpassing aangeboden had moeten krijgen. Dat is namelijk niet wat er met uw cliënte is afgesproken. Met uw cliënte en haar partner is in 2008 via de hypotheekakte en de brochure 'Hypotheekwegwijzer' die onderdeel van de hypotheekofferte uitmaakte, afgesproken dat zij bij het overlijden van één van de schuldenaren binnen zes maanden na het overlijden de hypothecaire financiering boetevrij kunnen aflossen. Er is niet overeengekomen dat de overblijvende schuldenaar dan een nieuwe rentevaste periode zou kunnen kiezen. Dit laatste is dan ook een mogelijkheid die ING pas sinds kort aanbiedt en waar uw cliënte dus geen rechten aan kan ontleen. Uw stelling dat uw cliënte dus in 2013 al een aanbod had moeten krijgen om een nieuwe rentevaste periode te kunnen kiezen, is daarom onjuist. Desondanks zijn wij -uit coulance en geen onverplicht- bereid geweest te onderzoeken wat het verschil

voor uw cliënte is tussen de huidige situatie en de fictieve situatie waarin zij in augustus 2013 had kunnen kiezen voor een nieuwe rentevaste periode. Uit dit onderzoek is gebleken dat uw cliënte meer voordeel dan nadeel heeft van de huidige situatie. Hieronder leest u hoe wij tot deze conclusie zijn gekomen. Ook leest u welke mogelijkheden uw cliënte heeft indien zij zich niet in deze uitkomst kan vinden.

### **Wat is het verschil voor uw cliënte?**

Indien uw cliënte in augustus 2013 - de maand waarin zij contact met ING opnam in verband met het overlijden van haar partner - had gekozen voor een nieuwe rentevaste periode van 5 jaar (dezelfde periode als zij in februari jl. heeft gekozen), had uw cliënte vanaf september 2013 een rente van 3,9% betaald (zie bijlage 1). Thans heeft uw cliënte tot februari jl. een rente van 5,5% betaald. Het verschil tussen de betaalde rente over de periode september 2013 tot februari 2016 en de rente die uw cliënte anders had betaald, wordt als volgt berekend:

- $(1,6\% \text{ (het verschil tussen } 3,9\% \text{ en } 5,5\%) * € 370.000) / 12 \text{ maanden} * 4 \text{ maanden (namelijk september tot december 2013)} = € 1.973.$

In december 2013 heeft uw cliënte een bedrag afgelost op de hypotheek en werd de uitstaande schuld

€ 296.000:

- $(1,6\% * € 296.000) / 12 * 25 \text{ maanden (namelijk twee jaar en één maand)} = € 9.866.$

In totaal heeft uw cliënte dus € 11.839 meer betaald dan in de situatie waarin zij al augustus 2013 de keuze had gekregen te kiezen voor de nieuwe rentevaste periode van vijfjaar met een bijbehorende rente van 3,9%.

Daar staat tegenover dat de hypotheekrente sinds 2013 verder is gedaald. Als gevolg hiervan heeft uw cliënte in februari 2016 een veel lagere rente kunnen kiezen dan zij in 2013 had gekund. Dit voordeel moet op grond van artikel 6:100 BW meegenomen worden in de berekening van het nadeel van uw cliënte. Indien uw cliënte in augustus 2013 voor de rente van 3,9% bij een rentevaste periode van 5 Jaar had gekozen, had zij deze rente betaald tot en met augustus 2018. In 2018 zou uw cliënte opnieuw een

keuze voor een nieuwe rentevaste periode moeten maken. Sinds februari 2016 betaalt zij een rente van 2,05% tot en met januari 2021. Het staat in ieder geval vast dat uw cliënte over de periode februari 2016 tot en met augustus 2018 (twee jaar en zeven maanden) het volgende voordeel zal genieten ten opzichte van de situatie waarin zij in augustus 2013 al gekozen had voor de nieuwe rentevaste periode:

$(1,85\% \text{ (namelijk } 3,9\% - 2,05\%) * € 296.000) / 12 * 31 \text{ maanden} = € 14.146.$  Dit voordeel is mogelijk zelfs nog groter, omdat de kans klein is - gezien het historisch lage niveau van de hypotheekrente op dit moment - dat uw cliënte in de situatie waarin zij in 2013 al voor de 5-jaarsrente had gekozen en dus in augustus 2018 een nieuwe rente zou moeten kiezen, dan een lagere rente had kunnen krijgen dan zij thans betaalt.

### **Conclusie**

Op basis van de berekeningen hierboven is de conclusie dat het voordeel van uw cliënte doordat zij pas in februari 2016 in plaats van in augustus 2013 de mogelijkheid kreeg te kunnen kiezen voor een nieuwe rente, groter dan het nadeel dat zij hierdoor lijdt. Daarom is er geen reden voor een vergoeding aan uw cliënte.

(...)"

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank het rentenadeel over de periode van juli 2013 tot en met januari 2016 vergoedt, door haar begroot op een bedrag van €19.606,92.

#### *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.

- De Bank heeft nagelaten Consument erop te wijzen dat zij na het overlijden van haar partner het recht had om binnen zes maanden de hypothecaire geldlening boetevrij af te lossen. Indien Consument hierop tijdig zou zijn geweest, had zij direct op haar maandlasten kunnen besparen door de hypothecaire geldlening geheel af te lossen en een nieuwe hypothecaire geldlening af te sluiten bij de hypotheekverstrekker met de laagste rente. Op basis van de rentetarieven vanaf 2013 lijkt het reëel om te stellen dat Consument gemiddeld 2% rente te veel heeft betaald.
- Op het moment dat Consument de Bank had geïnformeerd over het overlijden van haar partner, had zij de Bank gevraagd naar de mogelijkheden om extra af te lossen op de hypothecaire geldlening. Consument stelt dat het op de weg van de Bank lag om haar in ieder geval op dat moment te wijzen op de mogelijkheid om de lening geheel of gedeeltelijk boetevrij af te lossen.
- Consument heeft binnen zes maanden na het overlijden van haar partner een bedrag van € 74.000,- op haar hypothecaire geldlening afgelost. De Bank heeft gesteld dat bij gedeeltelijke aflossing binnen zes maanden na overlijden van de partner een kosteloze aanpassing van de hypotheekrente mogelijk is. De Bank heeft verzuimd dit destijds aan Consument te melden. Consument heeft hierdoor schade geleden.

#### *Verweer van de Bank*

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

- In artikel 8 van de Voorwaarden en in de bij de hypotheekakte verstrekte 'Hypotheek Wegwijzer' is Consument gewezen op de mogelijkheid om de hypothecaire geldlening binnen zes maanden na het overlijden van haar partner boetevrij af te lossen. De Bank mag van Consument verwachten dat zij hiervan kennis heeft genomen bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening.
- Niet is gebleken dat Consument de Bank na het overlijden van haar partner om advies heeft gevraagd. In de administratie van de Bank is teruggevonden dat Consument telefonisch contact heeft gehad met de afdeling Klantenservice. Deze afdeling geeft geen hypotheekadvies en heeft Consument geadviseerd de Bank schriftelijk op de hoogte te stellen van het overlijden van de partner van Consument. Dat heeft Consument gedaan bij brief van 15 augustus 2013. Zij heeft hierin niet om advies gevraagd. Ook na de schriftelijke bevestiging van de Bank waarin de Bank Consument heeft aangeboden bij vragen telefonisch contact op te nemen met de afdeling Hypotheken, is niet gebleken dat Consument hiervan gebruik heeft gemaakt.

- Het standpunt van Consument dat de mogelijkheid bestond om de hypotheekrente kosteloos aan te passen bij gehele of gedeeltelijke aflossing van de hypothecaire geldlening is onjuist. De Bank heeft op 1 februari 2016 uit coulance en geheel onverplicht Consument de mogelijkheid geboden de hypotheekrente kosteloos tussentijds te wijzigen.
- Indien Consument in augustus 2013 – de maand waarin zij contact met de Bank had opgenomen in verband met het overlijden van haar partner – de hypothecaire geldlening zou hebben afgelost en zou hebben gekozen voor een nieuwe rentevast periode, dan was zij financieel nadeliger uit geweest dan nu het geval is waarbij zij in februari 2016 heeft gekozen voor een nieuwe rentevast periode van vijf jaar. Gelet op de keuze van Consument om voor een rentevast periode van vijf jaar te kiezen, is het niet reëel om aan te nemen dat Consument in 2013 voor een kortere rentevast periode zou hebben gekozen. Daarnaast is het de vraag of Consument destijds op basis van haar toenmalige inkomen de hypothecaire geldlening elders had kunnen onderbrengen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht. Of zulks het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld. Daarbij gaat de Commissie alleen uit van hetgeen zij op basis van de stukken in het dossier heeft kunnen vaststellen. Hetgeen mondeling tussen partijen is besproken kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van die gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt.
- 4.2 Het standpunt van Consument dat de Bank haar niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de hypothecaire geldlening geheel of gedeeltelijk boetevrij af te lossen binnen zes maanden na het overlijden van haar partner, kan de Commissie niet volgen. In artikel 8 van de Voorwaarden en op pagina 4 van de ‘Hypotheek Wegwijzer’ staat duidelijk beschreven dat het mogelijk is om de hypothecaire geldlening binnen zes maanden na overlijden van de partner boetevrij af te lossen. Gesteld noch gebleken is dat Consument deze stukken niet heeft ontvangen. De Bank mag ervan uitgaan dat Consument bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening van deze stukken kennis heeft genomen en zij derhalve van deze mogelijkheid op de hoogte was.

Daarnaast is uit de stukken niet gebleken dat Consument de Bank binnen zes maanden na het overlijden van haar partner om advies heeft gevraagd. In de brief van Consument aan de Bank van 15 augustus 2013 maakt zij alleen melding van het overlijden.

Tevens is niet gebleken dat Consument met de Bank is overeengekomen dat bij geheel of gedeeltelijke aflossing een nieuwe rentevast periode kan worden gekozen. De Bank heeft Consument uit coulance deze mogelijkheid per 1 februari 2016 aangeboden.

4.3 Gelet op het bovenstaande is de Commissie is van oordeel dat redelijkerwijs niet van de Bank hoeft te worden verwacht dat zij Consument destijds uit eigen beweging had gewezen op de mogelijkheid om de hypothecaire geldlening binnen zes maanden na overlijden van haar partner boetevrij af te lossen. Het is niet komen vast te staan dat de Bank tekortgeschoten is in de op haar rustende zorgplicht. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om te oordelen dat de Bank gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden.

## **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.*