

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-662
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter, terwijl mr. R.P.W. van de Meerakker als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 9 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een financiering gekregen voor een pand dat zij (deels) verhuurde. De financiering betrof een kredietfaciliteit voor een bedrijfspand waarbij de huurvorderingen werden verpand. Consument heeft gesteld dat zij erop mocht vertrouwen dat een particuliere woningfinanciering tot stand was gekomen. De Commissie volgt Consument daarin niet. Ook volgt zij Consument niet in de stelling dat de Bank haar onheus zou hebben bejegend. De klachten van Consument acht de Commissie ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de na de zitting door Consument aanvullend ingediende stukken.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2008 heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank ten behoeve van de aankoop van onroerend goed aan in [..plaats..]. Het pand dat werd aangekocht bestond uit twee verdiepingen, die kadastraal niet gesplitst waren. De begane grond zou worden verhuurd aan een kinderdagverblijf, zodat Consument daaruit huurinkomsten zou ontvangen. De eerste verdieping werd door Consument als woning in gebruik genomen.

- 2.2 De hoofdsom van deze geldlening was € 250.000,-. In de offerte voor de geldlening is het rentetarief van 5,26% doorgehaald en is een tarief van 5,31% aangetekend “i.v.m. 5% afl. p/jaar”.
- 2.3 In de offerte wordt een kredietfaciliteit geboden, waarvoor het volgende geldt:

Bepalingen bij de kredietfaciliteit

Voor de kredietfaciliteit geldt voorts:

Zekerheden: Voor al hetgeen de kredietnemer aan de kredietgever schuldig is of wordt, gelden de volgende zekerheden:

- Nog te vestigen zekerheden:**
- Een hypotheek van EUR 350.000,00 op:
Bedrijfspand, gelegen aan [REDACTED] eerste in rang.
 - Stamverpanding huurvorderingen

- 2.4 Op de vierde pagina van de offerte valt te lezen dat “[d]e kredietfaciliteit wordt vrijgegeven zodra de offerte is getekend, de zekerheden zijn gevestigd en aan de bijzondere bepalingen is voldaan.” Daarnaast bevat de door Consument ondertekende offerte de volgende passage:

Wij maken u erop attent dat u expliciet aangegeven heeft geen advies te willen. Voor de door u gekozen kredietvorm hebben wij dan ook geen advies verstrekt en de beslissing om deze kredietvorm aan te schaffen neemt u op basis van de door u zelf beoordeelde (product) informatie. Door ondertekening van deze offerte verklaart u hiervan kennis te hebben genomen en hiermee akkoord te zijn.

- 2.5 Toen Consument tot verkoop van het pand wilde overgaan, werd haar duidelijk dat een boete bij verkoop van toepassing was. Uiteindelijk heeft zij het pand niet verkocht en sinds medio 2016 wordt het gehele pand, zowel de begane grond als de eerste verdieping, verhuurd. Het huurcontract is gesloten voor drie jaar.
- 2.6 Na afloop van de hoorzitting bij Kifid hebben onderhandelingen plaatsgevonden tussen de Bank en Consument. Die onderhandelingen hebben niet tot een oplossing geleid. De Commissie is om een uitspraak gevraagd. .

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat zij nu en in de toekomst geen boeterente hoeft te voldoen, niet bij verkoop en niet bij vervroegde aflossing.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat zij een particuliere woningfinanciering bij de Bank heeft verzocht. Zij had op grond van dat verzoek het advies moeten krijgen een woningfinanciering af te sluiten. Consument heeft aangevoerd dat de Bank had moeten mededelen dat kadastrale splitsing moest plaatsvinden om een particuliere woningfinanciering te krijgen. Door deze mededeling niet te doen en in plaats daarvan een zakelijke financiering voor Consument af te sluiten, heeft de Bank de zorgplicht geschonden die zij jegens Consument in acht diende te nemen. Daarbij is tevens van belang de situatie zoals die gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening bestond. Consument bewoonde de eerste verdieping en de Bank weigert dit als gegeven te accepteren en op grond van die werkelijkheid met Consument tot een oplossing te komen. De weigering van de Bank om met Consument tot een oplossing voor de problemen van Consument te komen, uit zich ook in het uitblijven van reacties en het niet nakomen van gemaakte afspraken door de Bank.

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 vast dat de centrale vraag is of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat haar een particuliere woninghypothek werd verstrekt toen zij de offerte in 2008 ondertekende. De Commissie meent dat van een dergelijk gerechtvaardigd vertrouwen geen sprake is.

4.2 Uit de hiervoor in overweging 2.4 geciteerde tekst uit de offerte die de Bank uitbracht is opgenomen dat de Bank Consument niet geadviseerd heeft in het kader van het aangaan van de geldlening. Daardoor is de Bank niet gehouden aan de verzwaarde eisen die de zorgplicht in het kader van hypotheekadvies oplegt. Juridisch is de Bank opgetreden als aanbieder van de geldlening.

4.3 De eisen die de zorgplicht stelt aan de aanbieder in relatie tot consumenten is neergelegd in de artikelen 4:19 en 4:20 Wet financieel toezicht (Wft) voor wat betreft de eis informatie te verschaffen die adequaat en niet misleidend is. Daarnaast is in artikel 4:34 Wft de verplichting van de aanbieder neergelegd te waken voor overkreditering.

4.4 Ten grondslag aan de vordering van Consument ligt een gestelde schending van de verplichting adequate en niet-misleidende informatie te verschaffen in het traject dat tot de offerte heeft geleid.

Daartoe heeft zij gesteld dat zij uit de offerte mocht opmaken dat het om een particuliere hypothecaire geldlening ging, omdat haar nooit anders verteld is. Consument heeft bovendien gesteld dat de hierboven in overweging 2.3 geciteerde bepaling uit de offerte over “nog te vestigen zekerheden” moet worden begrepen als “extra” of “meer” te stellen zekerheden, bovenop de woning hypotheek.

- 4.5 De Commissie volgt de uitleg van Consument niet en acht de in de offerte opgenomen bepalingen niet inadequaat of misleidend. Uit de in overweging 2.3 en 2.4 geciteerde bepalingen uit de offerte blijkt genoegzaam dat Consument geen woning hypotheek, maar een zakelijk krediet verstrekt werd. Als zekerheden worden slechts het bedrijfspand en de stamverpanding van de huurvorderingen genoemd. Over woonruimte wordt niet gesproken. Derhalve concludeert de Commissie dat Consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat aan haar een woning hypotheek verstrekt werd.
- 4.6 Ten aanzien van de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het zakelijk verstrekte krediet dient de Commissie zich te onthouden van een oordeel. Uit de in artikel I van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening gegeven definitie van het begrip Consument blijkt dat klachten over zakelijke kredieten door de Commissie niet behandelbaar zijn. De klacht die erop neerkomt dat de Bank alsnog moet overgaan tot omzetting van het zakelijke krediet in een particuliere woning hypotheek is derhalve niet behandelbaar door de Commissie.
- 4.7 Tot slot heeft Consument ook geklaagd over de wijze waarop zij door de Bank bejegend is en over het uitblijven van reacties van de Bank op door Consument gestelde vragen. De Commissie merkt op dat uit het klachtdossier niet blijkt dat de wijze waarop de Bank Consument bejegend heeft te wensen heeft overgelaten. Daarbij is van belang dat de Bank in eerdere instantie reeds een excuusbrief aan Consument heeft geschreven, Consument in 2014 heeft toegestaan een extra aflossing te verrichten buiten de bepalingen van de offerte om, en zich bovendien na de zitting bij Kifid bereid heeft getoond met Consument in gesprek te gaan over de voortzetting van de relatie. Dat de Bank in haar contacten met Consument op enige wijze tekort is geschoten of zich klantvriendelijk heeft opgesteld, is de Commissie niet gebleken.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen voor zover deze betrekking heeft op het zakelijk verstrekte krediet.

De Commissie wijst de vordering af ten aanzien van de bejegening en het niet nakomen van afspraken respectievelijk informatieverplichtingen.

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.