

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-296  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 februari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”  
Datum uitspraak : 15 mei 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument wilde zijn hypothecaire geldlening wijzigen. Hierbij heeft Consument niet kunnen aantonen dat hij bij de Bank een verzoek heeft gedaan om zijn hypothecaire geldlening te verhogen. De Bank stelt dat zij - wegens het niet meer aanbieden van Buitenland Hypotheken - geen boeterente in rekening brengt, indien Consument kan aantonen dat hij de hypothecaire geldlening met 10.000,- wilt verhogen. Nu niet van een dergelijk verzoek is gebleken en Consument zijn hypothecaire geldlening bij de andere geldverstrekker verhoogd heeft met 7.500,- is de Commissie van oordeel dat de Bank terecht de boeterente in rekening heeft gebracht. De vordering van Consument dient te worden afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door gemachtigde namens Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van gemachtigde namens Consument;
- de e-mail van de Bank van 11 april 2018;
- de e-mail van gemachtigde van Consument van 16 april 2018;
- de e-mail van de Bank van 19 april 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een telefonische hoorzitting op 11 april 2018. Daarbij is tegelijkertijd telefonisch contact opgenomen met partijen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. In 2010 heeft Consument een zogeheten ‘Buitenland Hypotheek’ (hierna: ‘de hypothecaire geldlening’) gesloten bij de Bank met een hoofdsom van € 150.000,-.

2.2. In 2011 heeft de Bank besloten geen nieuwe hypothecaire geldleningen meer te verstrekken op onderpanden gelegen buiten de Nederlandse landsgrenzen.

2.3. Op 6 juli 2016 is wegens het oversluiten van de hypothecaire geldlening van Consument het volgende document afgedrukt door [naam Notaris]:

hypothecaire kredietopening BNP Paribas Fortis > [redacted] en [redacted] (woning te [redacted])			
Dossiernr. : [redacted]			
TE BETALEN AAN DE NOTARIS			
<b>akte van krediet voor € 150 000,00 bij de BNP Paribas Fortis (mits hypotheek van € 150 000,00 + € 7 500,00)</b>			
aktekosten (opzoeken, attesten, verwittigingen, vacaties)	€	525,00	
recht op geschriften	€	50,00	
ereloon	€	765,71	
	€	1.340,71	€ 1.340,71
btw			€ 281,55
			€ 1.622,26
registratierechten (hypotheek)			€ 1.575,00
registratierechten bijlage(n)			€ 100,00
inschrijvingsrecht hypotheek			€ 472,50
loon hypotheekbewaarder (hypotheek - borderel 3 pag.)			€ 245,25
			€ 4.015,01
<b>akte van handlichting door de ING [redacted] (inschrijving ad € 165 000,00)</b>			
aktekosten en ereloon	€	452,85	
btw	€	95,10	
	€	547,94	€ 547,94
registratierechten			€ 75,00
loon hypotheekbewaarder			€ 272,59
	€	895,53	€ 895,53
<b>te betalen aan schuldeisers (vermoedelijke datum aankomst van de gelden : 8 juli 2016)</b>			
<b>ING [redacted] leningdeel [redacted]</b>			
Vordering op 15/07/2016	€	75.000,00	
Hypotheekrente 4,9% van 1/07/2016 tot 15/07/2106	€	142,92	
Kosten bij vervroegd aflossen	€	7.141,80	
Interesten vanaf 16/07/2016	€	-	
	€	82.284,72	€ 82.284,72
<b>ING [redacted] leningdeel [redacted]</b>			
Vordering op 15/07/2016	€	75.000,00	
Hypotheekrente 2,047% van 1/07/2016 tot 15/07/2106	€	59,70	
Interesten vanaf 16/07/2016	€	-	
	€	75.059,70	€ 75.059,70
			€ 157.344,42
			€ 157.344,42

2.4. Op 16 juli 2016 heeft de Bank Consument per brief onder meer het volgende gestuurd:  
U heeft uw hypotheek met nummer [redacted] volledig afgelost. Hartelijk dank daarvoor. Uw hypotheek is hierbij beëindigd.

## Uitgangspunten

Aflossingsdatum 15 juli 2016

U mag in ieder geval elk jaar 10% van uw hypotheekbedrag kosteloos aflossen. Heeft u meerdere hypotheeken? Dan kan dit percentage verschillen.

### Leningdeel 1.0 (Aflossingsvrije Hypotheek)

Aflossingsbedrag	€	75.000,00
Bedrag dat u dit jaar nog kosteloos mag aflossen	€	15.000,00
		<hr/>
Bedrag waarover wij kosten voor vervroegde aflossing berekenen	€	60.000,00
		<hr/>
Resterende rentevaste periode		49 maanden
Rentepercentage van uw hypotheek		4,900%
Actuele rente		1,870%
		<hr/>
Renteverlies ING op jaarbasis		3,030%
		<hr/>
Aflossingskosten	€	7.141,80

2.5. Op 8 augustus 2016 heeft de tussenpersoon van Consument de Bank een e-mailbericht toegestuurd, die voor zover relevant luidt:

*“Conform afspraak hierbij de nota notaris.*

*De eis van onderbouwing van minimaal € 25.000,- heb ik nog niet gehoord in eerdere gevallen is de boete gewoon terug betaald en dat kan ik aantonen. ;*

*Klant heeft door de hoge kosten van boete en notaris in [naam Land] geen mogelijkheden meer tot opnemen van geld.*

*Klant wilde ook van vorm veranderen doordat ING hiervoor geen mogelijkheden meer had heeft het de klant beperkt en is hij noodgedwongen moeten uitweiken naa een andere bank.*

*Wij zijn dan ook van mening dat deze boete onterrecht in rekening is gebracht en vorderen deze terug.*

*Zoals gezegd bij eerdere zaken is de boete niet in rekening gebracht.”*

2.6. Op 8 augustus 2016 heeft de Bank de tussenpersoon van Consument het volgende per e-mail gevraagd:

Weet jij of deze aan onderstaande voorwaarde voldoet?

#### Mogelijkheden volledig aflossen Buitenlandhypothek

Voor het grootste deel verloopt het proces bij volledige aflossing voor Buitenlandhypotheken gelijk aan hypotheken op Nederlandse onderpanden. Op een aantal punten wijkt het proces af:

- Bij de Duitsland- en Frankrijkhypothek wordt de aflosnota door Beheer eerst naar een notaris gestuurd die de nota afstemt op de wetten van dat land en deze daarna doorstuurt naar de notaris van de overdracht
  - Hierdoor kunnen de doorlooptijden langer zijn dan bij andere hypotheekvormen
- De aflosnota bevat standaard een extra tekstblok met meer informatie voor de notaris in het buitenland

Voor meer informatie over de aflosnota van een Buitenlandhypothek kun je contact opnemen met de Hypotheekdesk Buitenland (met name bij de Duitslandhypothek) of met de notarislijst

#### Boeterente

Vanwege het afschaffen van de Buitenlandhypothek, kan een boeterente worden kwijtgescholden.

#### Voorwaarden

- Bij vrijwillige verkoop onderpand bij een hypothek met VDH3 of VDH3. Check vindt plaats bij Operations op het moment dat de aflosnota wordt opgemaakt.
- Bij verzoeken voor wijzigingen van de Buitenlandhypothek die door ING niet kunnen worden aangeboden, zoals verhogingen en 2e hypotheken

#### Hoe

Omdat wij voor deze klantgroep geen 2e hypothek of verhoging kunnen aanbieden, kan de klant in aanmerking komen voor kwijtschelding van de Boete Contante waarde. Klant moet wel kunnen aantonen dat de hypothek wordt overgesloten naar een andere geldverstrekker. Dit kan d.m.v. onderstaande documenten:

- Getekende offerte bij andere geldverstrekker of
- Verklaring van nieuwe geldverstrekker dat de hypothek wordt overgenomen

Uit beide documenten moet blijken dat de nieuwe hypothek minimaal €10.000 hoger is dan de huidige hypothek. Ons acceptatiebeleid zegt nl. dat voor bestaande ING hypotheekklanten een minimumbedrag van €10.000 geldt bij een verhoging/2e hypothek.

#### Overig

Bij 1 op 1 oversluiten wordt de boete wel in rekening gebracht. Zie ook de Q&A uitwerking Buitenlandhypothek. Zie voor het royeren van een reeds afgeloste buitenlandhypothek de instructie Doormaken/Royeren Hypothek

Minimale verhoging moet 10.000 euro zijn

2.7. Op 9 augustus 2016 heeft de tussenpersoon van Consument een e-mail gestuurd aan de Bank. Het e-mailbericht luidt voor zover relevant:

*“De klant heeft twee zaken willen doen verhoging hypothek echter door de hoge kosten die hij heeft moeten betalen*

*kon dit niet en heeft hij het zelf moeten betalen en kon hij niet extra opnemen.*

*Daarnaast wilde hij de vorm van de hypothek veranderen en dat stond ING niet toe hierdoor werd hij beperkt in zijn*

*Vrijheid om de hypothek aan te passen.*

*Ik denk dat dit reden genoeg is om geen boete in rekening te brengen dit is bij eerdere zaken ook geweest.”*

2.8. Op 9 augustus 2016 heeft de Bank per e-mail voor zover relevant als volgt gereageerd op de e-mail van de tussenpersoon:

*“Ik krijg terug dat wanneer de klant niet kan aantonen € 10.000,00 extra te hebben geleend wij de boete niet vergoeden.”*

2.9. Tijdens de telefonische hoorzitting op 11 april 2018 heeft de Commissie de gemachtigde van Consument (tevens tussenpersoon) in de gelegenheid gesteld om nader bewijs aan te dragen van zijn stelling, namelijk dat de Bank in het verleden wel bij vergelijkbare hypothecaire geldleningen geen boeterente in rekening bracht. De gemachtigde van Consument heeft per e-mail aanvullende documenten toegestuurd op 16 april 2018. De Bank heeft hierop bij e-mailbericht van 19 april 2018 gereageerd en daarmee haar standpunt gehandhaafd.

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

#### *Vordering Consument*

3.1. Consument vordert een bedrag van € 7.141,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument heeft zijn woning in [naam Land] als onderpand voor de hypothecaire geldlening bij de Bank. De Bank is sinds 2011 gestopt met het bieden van hypothecaire geldleningen voor onderpanden die buiten Nederland zijn gelegen. Consument heeft de vorm van zijn hypothecaire geldlening willen veranderen en wilde bovendien extra geld opnemen. Aangezien dit niet (meer) mogelijk is bij de Bank, was Consument genoodzaakt de hypothecaire geldlening in [naam Land] te sluiten met extra bijbehorende kosten. De Bank heeft in het verleden bij soortgelijke hypothecaire geldleningen, geen boeterente in rekening bracht. Hierdoor is de Bank gehouden om Consument gelijk te behandelen door ook bij hem geen boeterente in rekening te brengen.

#### *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. Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank terecht bij Consument een boeterente in rekening heeft mogen brengen. Consument heeft hiertoe aangevoerd dat hij noodgedwongen zijn hypothecaire geldlening heeft moeten oversluiten, omdat hij niet de hypothecaire geldlening kon wijzigen dan wel extra geld kon opnemen uit de hypothecaire geldlening. Daarbij heeft Consument gesteld dat de Bank bij soortgelijke gevallen ook geen boeterente in rekening heeft gebracht.

- 4.2. De Commissie overweegt als volgt. Op basis van de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – zijn stellingen dient te bewijzen. Hoewel dit door Consument is gesteld, is door de Bank weersproken en eveneens op basis van de overgelegde stukken niet vast komen te staan dat Consument, vóór het algeheel oversluiten van de hypothecaire geldlening op 16 juli 2016, een verzoek heeft gedaan aan de Bank om zijn hypothecaire geldlening te wijzigen dan wel te verhogen. Consument heeft enkel gesteld dat hij zijn hypothecaire geldlening wilde wijzigen en extra geld wilde opnemen, maar dat de wijzigingen niet mogelijk waren bij de Bank. Aangezien de feitelijke onderbouwing van de stelling van Consument ontbreekt, is de Commissie van oordeel dat van de gestelde ‘noodzaak’ voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening onvoldoende is gebleken.
- 4.3. De Bank heeft onder meer op 8 augustus 2016 gesteld dat zij onder bepaalde voorwaarden geen boeterente in rekening brengt bij Buitenland Hypotheken. De Bank heeft in haar reactie aan de tussenpersoon een kopie van de voorwaarden van de Buitenland Hypotheek meegestuurd. Uit deze voorwaarden blijkt dat de Bank onder meer geen boeterente in rekening brengt, indien Consument kan aantonen dat hij een verzoek heeft gedaan om zijn hypothecaire geldlening met tenminste € 10.000,- te verhogen dan wel dat ná oversluiten de nieuwe hypothecaire geldlening met tenminste € 10.000,- is verhoogd. De Commissie stelt vast dat vóór het oversluiten per 16 juli 2016 de hoogte van de hypothecaire geldlening van Consument € 150.000,- bedroeg. Met het oversluiten van de hypothecaire geldlening naar een geldverstrekker in [naam Land] heeft Consument de hypothecaire geldlening verhoogd naar € 157.500,-. De Commissie stelt vast dat Consument bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening niet heeft voldaan aan de gestelde voorwaarden voor boetevrij oversluiten.
- 4.4. Eveneens overweegt de Commissie dat niet is gesteld, noch is gebleken dat Consument of zijn tussenpersoon vóór het algeheel oversluiten van de hypothecaire geldlening bij de Bank heeft geïnformeerd naar de voorwaarden omtrent het verschuldigd zijn van een boeterente. De stelling van Consument dat de Bank in het verleden bij soortgelijke gevallen geen boeterente in rekening bracht rust enkel op de stelling van de tussenpersoon – zoals onder meer verwoord in het e-mailbericht van 8 augustus 2016 - dat de Bank in het verleden bij soortgelijke gevallen geen boeterente in rekening bracht. Tijdens de telefonische hoorzitting heeft de tussenpersoon namens Consument nogmaals de stelling herhaald. De tussenpersoon is om die reden in de gelegenheid gesteld om een voorbeeld uit zijn praktijk aan te dragen. De Bank heeft na het bestuderen van het aangedragen voorbeeld betwist dat deze overeenkomt met de situatie van Consument. Daartoe heeft zij aangevoerd dat in het aangedragen voorbeeld – in tegenstelling tot de situatie van Consument – wel sprake was van een verzoek tot verhoging van de hoofdsom van de hypothecaire geldlening wegens verbouwing van de woning. Aangezien de Bank een dergelijke verhoging niet kon faciliteren heeft zij in dat geval besloten de boeterente kwijt te schelden. Nu in het onderhavige geval niet van een vergelijkbaar verzoek van Consument is gebleken en bovendien de overgesloten hypothecaire geldlening niet met het minimaal vereiste bedrag van € 10.000,- is verhoogd, is de Commissie van oordeel dat de Bank de boeterente in rekening heeft mogen brengen.

4.5. Het vorenstaande brengt de Commissie tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

## **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.*