

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0170

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	26 februari 2025
Klacht van	De heer [naam 1], consument 1, en mevrouw [naam 2], consument 2, verder tezamen te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten vorderen dat consument 2 wordt ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de hypothecaire geldlening ten aanzien van de voormalige echtelijke woning. Ook klaagt consument 1 erover dat de bank hem kosten heeft laten maken terwijl zij had kunnen weten dat zij zijn aanvraag zou afwijzen. Consument 1 vordert deze kosten van de bank. De commissie oordeelt dat de weigering van de bank om consument 2 niet te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Ook hoeft de bank de kosten van consument 1 niet te vergoeden. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben in 2007 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank van € 410.000,- voor de aankoop van hun woning. De hypotheekrente bedraagt 2,53% en staat vast tot 1 december 2031. De consumenten zijn met de bank overeengekomen dat zij hoofdelijk verbonden zijn voor de verplichtingen uit de geldlening.

- 2.2 De consumenten hebben hun relatie in of rond 2015 verbroken en zij hebben afgesproken dat consument 1 in de woning blijft wonen.
- 2.3 Consument 1 ontvangt een AOW-uitkering en een pensioenuitkering en hij is daarnaast nog werkzaam als zelfstandige. Ook heeft hij inkomsten uit de verhuur van enkele kamers in zijn woning.
- 2.4 Op 21 september 2022 heeft consument 1 een videogesprek gevoerd met de bank, onder andere over de mogelijkheden om de geldlening alleen op zijn naam te zetten, zodat consument 2 kan worden ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de geldlening.
- 2.5 Na dit gesprek hebben consument 1 en de bank diverse malen contact gehad over nader aan te leveren documenten en informatie, waaronder informatie over een rekening-courantschuld van consument 1 aan een besloten vennootschap waarvan hij enig aandeelhouder en bestuurder is.
- 2.6 Op 14 februari 2024 heeft de bank aan consument 1 laten weten dat zij geen ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid zal verlenen aan consument 2. In een e-mail van 15 februari 2024 heeft de bank aangegeven dat er meerdere redenen zijn voor dit besluit, te weten het inkomen, de rentevastperiode, de hypotheeksamenstelling en de waarde van de woning in verhuurde staat.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten vorderen dat de bank consument 2 ontslaat uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de lening. Consument 1 vordert daarnaast vergoeding van door hem gemaakte kosten van € 3.000,-. De consumenten voeren de volgende argumenten aan voor hun vorderingen.
- Consument 1 heeft voldoende inkomen om de maandlasten te dragen en hij beschikt daarnaast over eigen vermogen. De woning zal in de komende zeven jaar dat de geldlening nog loopt alleen maar meer overwaarde genereren. De bank loopt geen reëel risico.
 - De consumenten hebben er daarnaast gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid zou worden verleend, omdat de bank hiervoor een traject is gestart en de consumenten hieraan hun volledige medewerking hebben verleend.
 - Consument 1 heeft er een groot belang bij om in de regio te blijven wonen omdat hij daar mantelzorg ontvangt. Ook vereist zijn werk als chauffeur dat hij in de regio werkzaam is. Passende vervangende woonruimte is in de regio nagenoeg niet te vinden. Vanwege een inkomensfictie die hij met de Belastingdienst heeft moeten afspreken, komt hij niet in aanmerking voor sociale huurwoningen.

- Als de bank in september 2022 al wist dat zij de huurinkomsten en het inkomen uit dienstverband van consument 1 niet zou meenemen in de beoordeling, dan had zij dit consument 1 moeten mededelen. Consument 1 had zich dan kosten kunnen besparen. Deze kosten zien op het twee keer laten opstellen van een taxatierapport en kosten van zijn advocaat, onder andere voor het met de Belastingdienst afwikkelen van een rekening-courantverhouding met zijn besloten vennootschap.

Het verweer

- 2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank consument 2 moet ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de hypothecaire geldlening en of de bank consument 1 de kosten moet vergoeden die hij heeft gemaakt. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Aan welke regels toetst de commissie?

- 3.2 De commissie stelt voorop dat ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van een van de schuldenaren een wijziging inhoudt van de bestaande geldleningsovereenkomst. Voor een dergelijke wijziging is instemming van alle contractspartijen nodig. De bank is in beginsel niet verplicht die instemming te verlenen. De bank mag zelf bepalen of en onder welke voorwaarden zij deze instemming geeft. De bank mag daarom weigeren om ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te verlenen als niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (zie artikel 6:248 lid 2 BW). Bij de beoordeling hiervan past de commissie, gelet op de aard van dit wetsartikel, de nodige terughoudendheid toe.
- 3.3 Daarnaast geldt dat de bank zich dient te houden aan de geldende wet- en regelgeving voor het verantwoord verstrekken van hypothecaire kredieten. Dit volgt onder meer uit artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht. Ook rust op de bank een bijzondere zorgplicht uit hoofde waarvan zij eveneens moet beoordelen of het gezien de financiële situatie van de consument passend is om de geldlening te (blijven) verstrekken.

Is de bank verplicht consument 2 te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid?

- 3.4 De bank heeft toegelicht waarom zij de aanvraag van consument 1 heeft afgewezen. Op grond van het reguliere acceptatiebeleid van de bank was het niet mogelijk voor consument 1 om de lening alleen te dragen. Het AOW- en pensioeninkomen inkomen van consument 1 was hiertoe ontoereikend.

Omdat sprake was van ander inkomen (huurinkomsten en inkomen uit arbeid) heeft de afdeling Herstructureren van de bank onderzocht of een maatwerkoplossing mogelijk was. Daarbij heeft de consument een volledig beeld moeten geven van zijn inkomsten en uitgaven. Dit beeld was pas in februari 2024 compleet. De bank heeft de aanvraag afgewezen om drie redenen: 1) de hoogte van de lening in verhouding tot de waarde van de woning in onverhuurde staat, waarbij de waarde in verhuurde staat lager is, 2) het lage opgebouwde kapitaal in de beleggersrekening en 3) de hoogte van het inkomen. Daarbij heeft de bank de huurinkomsten en het inkomen uit arbeid van consument 1 niet meegenomen in de beoordeling. Als reden daarvoor geeft zij aan dat verhuur van een deel van de woning niet is toegestaan en dat de bank er niet van kan uitgaan dat consument 1, gezien zijn leeftijd, werkzaam blijft tot aan het einde van de looptijd van de lening.

- 3.5 Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat het niet ontslaan van consument 2 uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor consument 1 kan leiden tot verkoop van de woning en dat dit onwenselijk is voor consument 1, is zij van oordeel dat de weigering van de bank om consument 2 te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Bij dit oordeel speelt mee dat consument 1 aangeeft dat hij inmiddels bijna volledig is hersteld van zijn ongelukken en weinig mantelzorg meer nodig heeft. Ook is op voorhand niet zeker dat consument 1 geen passende woonruimte kan vinden in of rond zijn huidige woonplaats of in de buurt van zijn werkgever. Consument 1 heeft deze stelling onvoldoende onderbouwd.

Hebben de consumenten er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat consument 2 zou worden ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid?

- 3.6 Vervolgens komt de vraag aan de orde of de consumenten er gerechtvaardigd op hebben mogen vertrouwen dat het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid aan consument 2 zou worden verleend. Als dit vertrouwen inderdaad is gewekt, kan de bank in beginsel aan dit vertrouwen worden gehouden.¹
- 3.7 De bank voert aan dat zij consument 1 tijdens het gesprek op 21 september 2023 heeft voorgehouden dat consument 1 vanwege zijn inkomen (AOW-uitkering en pensioen-uitkering) op grond van het reguliere acceptatiebeleid de lening niet alleen op zijn naam kon krijgen. De consument betwist dit.
- 3.8 De commissie komt tot het oordeel dat de consumenten er niet gerechtvaardigd op hebben mogen vertrouwen dat de bank consument 2 zou ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Partijen zijn het erover eens dat de adviseur van de bank tijdens of na het gesprek van 21 september 2022 geen toezeggingen heeft gedaan.

¹ Dit volgt uit artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek, zie bijlage.

De enkele omstandigheid dat de bank heeft willen onderzoeken, en ook daadwerkelijk heeft onderzocht, of het mogelijk was voor consument 1 om de lening alleen te dragen, en de bank hiervoor over een langere periode stukken heeft opgevraagd, is onvoldoende om gerechtvaardigd vertrouwen aan te nemen.

Moet de bank de kosten van consument 1 vergoeden?

- 3.9 De bank voert aan dat haar adviseur geen aanwijzingen had dat het verzoek van de consumenten door de afdeling Herstructureren zou worden afgewezen. De bank betwist dat zij consument 1 onnodig op kosten heeft gejaagd door de aanvraag te laten beoordelen door de afdeling Herstructureren. De door deze afdeling opgevraagde stukken waren nodig voor de beoordeling van de aanvraag.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat onvoldoende is gebleken dat de bank een traject is ingegaan waarvan zij vooraf al wist dat dit de consumenten geen soelaas zou bieden. Evenmin is gebleken dat de bank informatie heeft opgevraagd bij consument 1 die zij niet nodig had voor de beoordeling. Niet ter discussie staat dat de bank na het gesprek op 21 september 2022 onderzoek heeft gedaan naar het overige inkomen van consument 1 en dat hierbij geprobeerd is om een compleet beeld te schetsen van de financiële situatie van consument 1. Dat consument 1 kosten heeft gemaakt, omdat hij derden heeft ingeschakeld om bepaalde zaken af te wikkelen en omdat de woning getaxeerd moest worden, is niet ongebruikelijk. Er is geen reden om deze kosten voor rekening van de bank te laten komen. Uit de toelichting die de bank heeft gegeven, blijkt dat de beslissing van 13 februari 2024 onder meer is ingegeven door de verhouding tussen de waarde van de woning en de nog openstaande lening. Deze verhouding heeft de bank pas vast kunnen stellen nadat de woning was getaxeerd. Ook het gegeven dat de bank in de gegeven omstandigheden geen rekening wil houden met de inkomsten uit huidige werkzaamheden van consument 1 en uit de verhuur van kamers is pas na onderzoek door de Afdeling Herstructureren definitief geworden.
- 3.11 De bank heeft consument 1 tijdens de procedure het voorstel gedaan om eenmaal de taxatiekosten te vergoeden, na overlegging van de factuur voor deze kosten. Het zou de bank sieren als zij dit aanbod gestand doet.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 3 Burgerlijk Wetboek

Artikel 35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

Boek 6 Burgerlijk Wetboek

Artikel 248

- 1 Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
- 2 Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*