Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-614
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 december 2018
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 28 augustus 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten zijn een hypothecaire geldlening aangegaan van € 119.000,- voor de aankoop van een achterhuis dat zij van hun schoonzoon hebben gekocht voor € 136.000,- en dat volgens het taxatierapport € 140.000,- waard was, maar dat uiteindelijk verkocht is voor € 50.000,-. De Commissie heeft begrip voor de vervelende situatie waarin Consumenten thans verkeren. Het is weliswaar niet in rechte komen vast te staan, maar het heeft er wel alle schijn van dat Consumenten onder druk zijn gezet door hun schoonzoon en door hem gemanipuleerd zijn om de hypothecaire geldlening aan te gaan, met als gevolg dat Consumenten thans met een flinke restschuld worden geconfronteerd. Dit valt de Bank echter niet te verwijten. Verder oordeelt de Commissie dat de Bank bij het verstrekken van de hypothecaire geldlening niet gehandeld heeft in strijd met haar zorgplicht. De vordering van Consumenten wordt daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het namens Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 Op 30 december 2009 heeft de Bank – op verzoek van AKD adviesgroep (hierna: de hypotheekadviseur) – een offerte uitgebracht aan Consumenten. Deze offerte is op 31 december 2009 door Consumenten ondertekend. De offerte betrof een hypothecaire geldlening van € 119.000,-. Op 2 februari 2010 is de overeenkomst van geldlening ondertekend en is de hypotheekakte gepasseerd.

2.2 In de offerte is onder meer het volgende bepaald:

> **Clausules**
> In de bijlage Clausules (versie september 2009) vindt u diverse clausulebladen. In deze offerte wordt vermeld welke clausulebladen voor u van toepassing zijn. De van toepassing verklaarde clausulebladen zijn onlosmakelijk verbonden met deze offerte. Met het tekenen van de offerte verklaart u dat u deze clausulebladen heeft ontvangen, heeft gelezen en daarmee akkoord gaat.
>
> **Akkoord voor ontvangst en inhoud van deze offerte en hierna vermelde voorwaarden en bijlagen.**
> De algemene voorwaarden, de clausules, de productbrochure(s), alsmede de brochure "Uw eigen huis, uw eigen hypotheek" en het Reglement maken onlosmakelijk deel uit van deze offerte. U verklaart hiermee deze stukken te hebben ontvangen en hiervan kennis te hebben genomen en de toepasselijkheid te erkennen.
>
> De schuldenaar verklaart hierbij de bank, ten behoeve van de in deze offerte aangeboden hypothecaire geldlening, volledig en naar waarheid te hebben geïnformeerd.

2.3 De hypothecaire geldlening is aangegaan voor een achterhuis op [adres achterhuis] te [plaatsnaam] (hierna: het achterhuis). Consumenten hebben het achterhuis van hun schoonzoon gekocht voor € 136.000,-. Voor het achterhuis is een taxatierapport opgesteld. Uit het taxatierapport blijkt de volgende taxatiewaarde:

> **D. WAARDERING**
>
> **Het object is per opnamedatum getaxeerd op:**
> **- Onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik:** **€ 140.000,-**
> **zegge: eenhonderd veertig duizend euro**
> **- Executiewaarde vrij van huur en gebruik:** **€ 119.000,-**
> **zegge: eenhonderd negentien duizend euro**

2.4 Het voorhuis [adres voorhuis] was sinds 2008 eigendom van de dochter en schoonzoon van Consumenten. Het voorhuis was door een andere bank gefinancierd en in 2017 op last van deze bank in de verkoop gezet.

Aangezien het voorhuis onlosmakelijk verbonden was met het achterhuis, wilde de (potentiële) koper van het voorhuis ook het achterhuis kopen. Aanvankelijk wilden Consumenten niet akkoord gaan met de verkoop, maar uiteindelijk zijn partijen tot een akkoord gekomen en is het achterhuis in juli 2018 verkocht voor € 50.000,-. Dit was de hoogst haalbare verkoopopbrengst voor het achterhuis. Voor Consumenten resteert thans een restschuld van € 62.413,36.

2.5 Op 14 februari 2018 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consumenten. Hierbij hebben Consumenten het volgende aangegeven:

Die hypotheek werd in 2008 verstrekt. 2 jaar later, in 2010 werden de lasten nogal hoog en toen wilde [redacted] een deel van de kavel verkopen. Dat was het onderpand (het achterhuis en het losse stuk kavel) waar Westland Utrecht Bank uiteindelijk een hypotheek op heeft verstrekt. Wij hebben dat toen gekocht. Wij werden in die periode langzaam geïndoctrineerd door [redacted]. Heel langzaam ging dat. We kregen er op een gegeven moment wel een vreemd gevoel bij, maar ja als je je dochter en schoonzoon niet meer kunt vertrouwen, wie kun je dan nog wel vertrouwen.

(…)

V: Op 23 december 2009 ontvingen wij een hypotheekaanvraag via de heer [redacted] van [redacted] voor de financiering van het onderpand [redacted] te [redacted] Kwam deze hypotheekaanvraag van u?
A: Nee dat zegt ons helemaal niets. Er werd ons wel verteld dat wij een hypotheek moesten nemen want de heer [redacted] kon geen hypotheek meer krijgen.

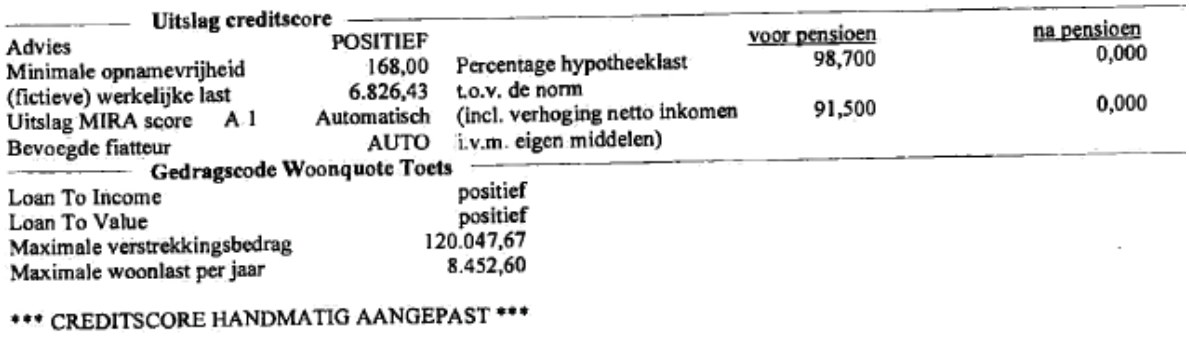
(…)

V: Heeft u ooit documenten in moeten inleveren bij de hypotheekadviseur?
A: Nee wij hebben helemaal nooit iets hoeven aanleveren. Het enige wat wij hebben moeten doen is op een gegeven moment een handtekening zetten. Wij hadden ook geen ervaring met het aanvragen van een hypotheek. We hebben dat nooit eerder hoeven doen, omdat wij woningen zelf bouwden.

(…)

V: Ik toon u een hypotheekofferte die wij u op 30 december 2009 hebben gestuurd, herkent u deze hypotheekofferte en is deze offerte door u geparafeerd c.q. ondertekend op 31 december 2009?
A: Ja die hebben wij denk ik wel getekend, want dat zijn onze handtekeningen. Maar de inhoud hiervan zegt ons niets.

2.6 In de onderhavige procedure heeft de Bank de *credit score* overgelegd. Hierin staat onder meer het volgende:



Uitslag creditscore

			voor pensioen	na pensioen
Advies	POSITIEF			
Minimale opnamevrijheid	168,00	Percentage hypotheeklast	98,700	0,000
(fictieve) werkelijke last	6.826,43	t.o.v. de norm		
Uitslag MIRA score A 1	Automatisch	(incl. verhoging netto inkomen	91,500	0,000
Bevoegde fiatteur	AUTO	i.v.m. eigen middelen)		

Gedragscode Woonquote Toets

Loan To Income	positief
Loan To Value	positief
Maximale verstrekkingsbedrag	120.047,67
Maximale woonlast per jaar	8.452,60

*** CREDITSCORE HANDMATIG AANGEPAST ***

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld om de restschuld (€ 62.413,36) kwijt te schelden. Daarnaast vorderen Consumenten vergoeding van de door hen gemaakte juridische kosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt op de grondslag dat de Bank bij het verstrekken van de hypothecaire geldlening is tekortgeschoten in haar zorgplicht. Allereerst stellen Consumenten dat zij door hun schoonzoon onder druk zijn gezet en dat zij niet wisten dat zij een hypothecaire geldlening aangingen. Verder voeren Consumenten het volgende aan:

- De taxatiewaarde van het achterhuis is niet correct en de Bank heeft nagelaten om deskundig en zorgvuldig naar de afgegeven taxatie te kijken.
- De Bank heeft artikel 3 en 4 van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (hierna: de GHF) geschonden door Consumenten onvoldoende te informeren over de hypothecaire geldlening.
- De Bank heeft artikel 12 van de GHF geschonden door Consumenten onvoldoende te informeren over de aan de hypothecaire geldlening gekoppelde beleggingsrekening.
- Consumenten hebben nooit inkomensgegevens verstrekt aan de Bank en de Bank heeft (dus) nooit een inkomenstoets verricht.
- De hypotheekadviseur heeft de GHF geschonden. De Bank had ervoor moeten zorgen dat de hypotheekadviseur de GHF naleeft.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 In essentie komt de klacht voort uit het volgende: Consumenten zijn een hypothecaire geldlening aangegaan van € 119.000,- voor de aankoop van een achterhuis dat zij van hun schoonzoon hebben gekocht voor € 136.000,- en dat volgens het taxatierapport € 140.000,- waard was, maar dat uiteindelijk verkocht is voor € 50.000,-. De Commissie heeft begrip voor de vervelende situatie waarin Consumenten thans verkeren. De vraag is echter of de Bank iets te verwijten valt.

4.2 De Commissie stelt allereerst vast dat er een rechtsgeldige overeenkomst van geldlening tot stand is gekomen tussen Consumenten en de Bank. Consumenten hebben niet betwist dat zij de offerte en de overeenkomst van geldlening ondertekend hebben. Door ondertekening van deze stukken hebben Consumenten het aanbod van de Bank aanvaard en is er dus een overeenkomst tot stand gekomen.

4.3 Wat betreft de stelling van Consumenten dat zij niet wisten waar ze voor tekenden dan wel dat zij onder druk van hun schoonzoon hebben getekend, overweegt de Commissie dat een overeenkomst vernietigd kan worden als er sprake is van een wilsgebrek (bedrog, bedreiging of misbruik van omstandigheden), maar dat dat in het onderhavige geval niet gebeurd is. Overigens is het ook niet komen vast te staan dat Consumenten onder druk zijn gezet dan wel zijn gemanipuleerd door hun schoonzoon. De Bank is daarentegen juist van mening dat Consumenten hebben meegewerkt aan frauduleus handelen. Maar zelfs als de stelling van Consumenten zou worden gevolgd, is het de Commissie niet gebleken dat het voor de Bank kenbaar was of had moeten zijn dat Consumenten onder druk zijn gezet dan wel zijn gemanipuleerd door hun schoonzoon. De Bank was immers slechts geldverstrekker en het contact met Consumenten verliep via de hypotheekadviseur.

4.4 Verder oordeelt de Commissie dat de Bank bij het verstrekken van de hypothecaire geldlening niet gehandeld heeft in strijd met haar zorgplicht. De door Consumenten aangedragen stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

4.5 Ten eerste stellen Consumenten dat de taxatiewaarde niet correct is en dat de Bank heeft nagelaten om deskundig en zorgvuldig naar de afgegeven taxatie te kijken. Consumenten wijzen erop dat uit het taxatierapport blijkt dat het achterhuis een woonoppervlakte van slechts 45 vierkante meter heeft.

Dit zou neerkomen op een prijs van (€ 140.000,- / 45 =) € 3.111,- per vierkante meter. Gezien de locatie (te weten achter een andere woning die los ervan onverkoopbaar is) is dit onredelijk hoog.

De Commissie merkt allereerst het volgende op: uit het taxatierapport blijkt weliswaar dat de woonoppervlakte slechts 45 vierkante meter is, maar er staat in het taxatie-rapport ook dat het gaat om een "half vrijstaande bungalow met tuin" waarbij de geschatte oppervlakte van het gehele perceel "1 are 25 centiare" (dat wil zeggen: 125 vierkante meter) is. Verder overweegt de Commissie dat als de Bank geen aanwijzingen heeft dat het taxatierapport onjuist is, de Bank dan mag uitgaan van de in het taxatie-rapport genoemde taxatiewaarde. In het onderhavige geval had de Bank geen reden om aan te nemen dat de taxatiewaarde niet zou kloppen. Het taxatierapport is immers opgesteld conform het uniform taxatiemodel en door een erkend NVM-makelaar. En anders dan Consumenten menen, is er voor de Bank geen verplichting om de prijs per vierkante meter te berekenen en om na te gaan of dit onredelijk hoog is.

4.6 Ten tweede stellen Consumenten dat de Bank artikel 3 en 4 van de GHF heeft geschonden door hen onvoldoende te informeren over de hypothecaire geldlening. Zo zou de Bank geen hypotheeklastenberekening ter hand hebben gesteld, terwijl dit op grond van artikel 4 GHF wel vereist is. De Commissie overweegt dat de offerte van 30 december 2009 een flink aantal bijlagen bevat, waaronder de algemene voorwaarden, de clausules en de productbrochures. Ook de hypotheeklastenberekening is hierin te vinden. Consumenten stellen dat zij de offerte weliswaar hebben ondertekend, maar dat zij de bijlagen niet ontvangen hebben. Dit standpunt wordt door de Commissie niet gevolgd. De offerte bevat immers een handtekeningclausule (zie overweging 2.2) en door de offerte te ondertekenen, hebben Consumenten verklaard dat zij de bijlagen hebben ontvangen en daar kennis van hebben genomen. De offerte en de daarin opgenomen handtekeningclausule moeten worden beschouwd als een onderhandse akte. Zie GC Kifid 2017-495. Op grond van artikel 157 lid 2 Wetboek van Burgerlijke Rechts-vordering (Rv) levert deze onderhandse akte tussen partijen dwingend bewijs op van de waarheid van de verklaring van Consumenten dat zij de bijlagen ontvangen hebben en daar kennis van genomen hebben. Op grond van artikel 151 lid 2 Rv staat tegen dit dwingend bewijs tegenbewijs open. De enkele stelling van Consumenten dat zij de bijlagen nooit ontvangen hebben, is echter onvoldoende om het dwingend bewijs te ontzenuwen.

4.7 Ten derde stellen Consumenten dat de Bank hen niet heeft voorgelicht over de aan de hypothecaire geldlening gekoppelde beleggingsrekening. De Bank zou daardoor artikel 12 van de GHF geschonden hebben. De Commissie merkt allereerst op dat de bijlagen bij de offerte ook informatie over de beleggingshypotheek bevatten.

Dus voor zover de stelling van Consumenten behelst dat zij *voorafgaande* aan het sluiten van de hypothecaire geldlening onvoldoende zijn geïnformeerd over de beleggingsrekening, is deze stelling feitelijk onjuist. Verder merkt de Commissie op dat artikel 12 van de GHF bepaalt dat de hypothecair financier aan de consument jaarlijks een overzicht zal (laten) verschaffen van de daadwerkelijke waarde van deze beleggingsverzekeringen. Of dat in dit geval gebeurd is, is de Commissie niet bekend. De Bank heeft enkel aangegeven dat de beleggingsrekening niet bij de Bank zelf maar bij een andere partij wordt aangehouden. Hoe dan ook kan dit klachtonderdeel niet tot toewijzing van de vordering leiden. Immers, zelfs als Consumenten *tijdens de looptijd* van de hypothecaire geldlening niet zouden zijn geïnformeerd over de daadwerkelijke waarde van de beleggingsrekening, valt niet in te zien hoe dit tot de door Consumenten gevorderde schade heeft geleid. Met andere woorden: het causaal verband tussen de (gestelde) tekortkoming en de schade ontbreekt.

4.8 Ten vierde stellen Consumenten dat zij nooit inkomensgegevens hebben verstrekt aan de Bank en dat de Bank (dus) geen inkomenstoets heeft verricht. De Bank heeft echter aangegeven dat zij de inkomensgegevens via de hypotheekadviseur ontvangen heeft. Voorts heeft de Bank de *credit score* overgelegd (zie overweging 2.6). Hieruit blijkt dat de Bank weldegelijk getoetst heeft of Consumenten de hypothecaire last konden dragen. De stelling van Consumenten dat de Bank geen inkomenstoets heeft verricht, slaagt dan ook niet. De bij repliek opgeworpen stelling van Consumenten dat de *credit score* handmatig is aangepast en dat er daarom geen waarde aan kan worden gehecht, slaagt evenmin. Bij dupliek heeft de Bank namelijk toegelicht dat de vermelding 'handmatig aangepast' niet betekent dat de beoordeling handmatig is aangepast, maar dat de invoer handmatig is aangepast naar aanleiding van de informatie van de hypotheekadviseur.

4.9 Ten vijfde stellen Consumenten dat de hypotheekadviseur de GHF heeft geschonden en dat de Bank ervoor had moeten zorgen dat de hypotheekadviseur de GHF naleeft. De Commissie overweegt dat de Bank geen aanwijzingen had dat er mogelijk iets mis was bij de hypotheekaanvraag. Dus nog los van de vraag of de hypotheekadviseur de GHF heeft geschonden, valt de Bank op dit punt niets te verwijten.

4.10 Tot slot merkt de Commissie nog op dat Consumenten een beroep hebben gedaan op de redelijkheid en billijkheid. Gelet op al het voorgaande ziet de Commissie echter geen aanleiding om dit beroep te honoreren.

4.11 Dit alles neemt niet weg dat de Commissie begrip heeft voor de vervelende situatie waarin Consumenten thans verkeren.

Het is weliswaar niet in rechte komen vast te staan, maar het heeft er wel alle schijn van dat Consumenten onder druk zijn gezet door hun schoonzoon en door hem gemanipuleerd zijn om de hypothecaire geldlening aan te gaan, met als gevolg dat Consumenten thans met een flinke restschuld worden geconfronteerd. Hoe vervelend de Commissie dit ook voor Consumenten vindt, het valt de Bank niet te verwijten. De Commissie kan daarom niet anders dan concluderen dat de vordering van Consumenten moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.