

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0203

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	13 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument had met zijn ex-partner bij de bank een hypothecaire geldlening met daaraan gekoppeld een spaarverzekering. De consument had de uitdrukkelijke wens de spaarverzekering, nadat zijn ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid was ontslagen, te behouden. Volgens de consument heeft de bank onjuiste en tegenstrijdige informatie verstrekt over de (on)mogelijkheden ten aanzien van het behouden van de spaarverzekering. De consument vordert daarom dat de bank zijn spaarverzekering met terugwerkende kracht laat herstellen of zijn (deels toekomstige) schade vergoedt. De commissie is van oordeel dat de bank niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor het feit dat er, na een eerdere afwijzing van een hypotheekwijziging door de bank, door of namens de consument geen nieuwe financieringsopzet is ingediend. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden en wijst de vorderingen af.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument en; 7) de reactie daarop van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote mevrouw [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 2], legal expert en mevrouw [naam 3], klachtbehandelaar van de bank.
- 1.3 De consument 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 consument had samen met zijn ex-partner bij de bank een hypothecaire geldlening met daaraan gekoppeld een spaarverzekering.
- 2.2 Op enig moment zijn de consument en zijn ex-partner gescheiden. In mei 2023 hebben de consument en zijn ex-partner de bank verzocht om de ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan. Bij deze aanvraag is uitgegaan van behoud van de spaarverzekering. Deze aanvraag is door de bank afgewezen.
- 2.3 Vervolgens is door de adviseur van de consument een nieuwe financieringsaanvraag ingediend waarbij de spaarverzekering werd beëindigd. Op 17 oktober 2023 heeft de bank de door de consument en zijn ex-partner getekende afkoopverklaring ontvangen. Diezelfde dag hebben de consument en de bank telefonisch contact gehad en daarbij heeft de consument de indruk gekregen dat behoud van de spaarverzekering toch mogelijk zou zijn.
- 2.4 Daarna is er geen nieuwe financieringsaanvraag ingediend en heeft de bank een nieuwe offerte uitgebracht naar aanleiding van het verzoek om de waarde van de spaarverzekering uit te betalen. Deze offerte is door de consument ondertekend en retour ontvangen door de bank. De spaarverzekering is vervolgens beëindigd en de bank is tot uitbetaling van de spaarverzekering overgegaan.
- 2.5 Op 2 december 2023 heeft de consument voor het eerst een officiële klacht ingediend bij de bank.
- 2.6 De incasso van de premies met betrekking tot de spaarverzekering is ten onrechte doorgegaan tot eind maart 2024, waarna op 12 april 2024 uitbetaling van de spaarverzekering aan de consument heeft plaatsgevonden. In deze uitbetaling zijn ook de tot eind maart 2024 geïnde premiebedragen meegenomen door de bank.

De vorderingen en klacht

- 2.7 De consument had de uitdrukkelijke wens om de spaarverzekering te behouden. Hij is enkel vanwege tijdsdruk – zijn ex-partner diende bewijs aan te leveren van haar ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid – akkoord gegaan met een financieringsopzet waarbij de spaarverzekering werd beëindigd. De consument vordert dat dat de bank zijn spaarverzekering met terugwerkende kracht herstelt. Als dat niet mogelijk is, vordert hij dat de bank zijn schade van € 75.678,- vergoedt. In dat kader voert hij het volgende aan:
 - Primair stelt hij dat de bank in mei 2023 de financieringsaanvraag met behoud van de spaarverzekering ten onrechte heeft afgewezen. De bank heeft een te strenge toetsingsmethodiek gebruikt. Zo heeft de bank te hoge resterende lasten van de hypothecaire geldlening gehanteerd, alsmede een te laag toetsingsinkomen.

Ook heeft de bank de werkelijke lasten van de consument ten onrechte niet betrokken in haar beslissing.

- Subsidiair stelt hij dat de bank hem na de afwijzing in mei 2023 onvoldoende heeft gewezen op de mogelijkheden voor een financiering met behoud van de spaarverzekering. Daarnaast heeft tegenstrijdige en onjuiste informatie van de bank ertoe geleid dat zijn adviseur geen nieuwe financieringsaanvraag heeft ingediend, terwijl een financiering met behoud van de spaarverzekering wel tot de mogelijkheden had behoord.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of de bank verplicht kan worden de spaarverzekering met terugwerkende kracht te laten herstellen dan wel de schade van de consument te vergoeden. Om antwoord te krijgen op die vragen moet de commissie zich buigen over de vraag of de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden door de financieringsaanvraag in mei 2023 af te wijzen of door tegenstrijdige en foutieve informatie te verstrekken waardoor de adviseur geen nieuwe financieringsaanvraag heeft ingediend.

De bank had de rol van aanbieder

- 3.2 Voor de beantwoording van de hierboven (onder punt 3.1) genoemde vragen, gaat de commissie allereerst in op de rol van de bank in deze zaak.
- 3.3 Volgens vaste rechtspraak rust op de bank tegenover de consument een bijzondere zorgplicht.¹ Deze zorgplicht vloeit voort uit de maatschappelijke positie van de bank in samenhang met haar professionele deskundigheid. De inhoud en reikwijdte van de zorgplicht hangen af van de omstandigheden van het geval.² De voornoemde inhoud en reikwijdte van de zorgplicht hangen mede samen met de rol van de bank. De commissie oordeelt dat de bank in deze zaak uitsluitend heeft opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening en niet als adviseur.

¹ Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0979, onder punt 3.5; Geschillencommissie Kifid 2024-0078, onder punt 3.3, beide te vinden op www.kifid.nl.

² Zie Hoge Raad 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, en Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 ('SNS-arrest').

- 3.4 In haar rol als aanbieder is de bank verplicht informatie te verstrekken over een financieel product die correct, duidelijk en niet misleidend is.³ Daarnaast is zij verplicht te waken voor overkreditering.⁴ Van dat laatste is geen sprake, gezien het feit dat de bank de consument er juist voor heeft behoed een financieel product af te sluiten dat hij (naar de mening van de bank) niet kon dragen. Het is de commissie ook niet gebleken dat de bank niet voldaan heeft aan haar informatieplicht. De consument was reeds bekend met de hypothecaire geldlening in de betreffende vorm en de bank heeft voor zover de commissie kan beoordelen met de offerte voldoende duidelijk gemaakt wat de beëindiging van de spaarverzekering inhield en hoe de hypothecaire geldlening zonder de spaarverzekering vormgegeven zou worden.

De bank mocht de financieringsopzet in mei 2023 afwijzen

- 3.5 De consument voert aan dat de bank een te zware toetsingsmethode heeft gehanteerd bij de beslissing in mei 2023 of de spaarverzekering kon worden behouden. De commissie overweegt dat het de bank in beginsel vrijstaat om zelf te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een hypotheekovereenkomst verlengt. Aan de bank komt immers contracts- en beleidsvrijheid toe. Dit is alleen anders als het gebruik van die vrijheid in strijd is met de wet, misbruik van bevoegdheid oplevert of in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 3.6 De bank heeft aangegeven dat de financieringsopzet is getoetst op basis van geldende wet- en regelgeving. De bank heeft daarbij naar eigen zeggen de werkelijke lasten (deels) wel meegenomen. Voor zover de commissie zich op grond van de beschikbare stukken een beeld kan vormen van de toetsing van de financieringsopzet in mei 2023 (en daarna) is daarbij niet gebleken dat de bank in de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid heeft gehandeld en ook niet dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid of in strijd heeft gehandeld met de wet. De commissie is van oordeel dat de bank de financieringsopzet mét behoud van de spaarverzekering in mei 2023 mocht afwijzen.

De bank kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het niet indienen van de nieuwe financieringsopzet

- 3.7 De consument stelt dat de bank aantoonbaar tegenstrijdige en foutieve informatie heeft verstrekt ten aanzien van de (on)mogelijkheden van het behoud van de spaarverzekering. Dat zou de reden geweest zijn dat de consument noch zijn adviseur een nieuwe financieringsopzet heeft ingediend. De commissie stelt voorop dat de bank in haar rol als aanbieder niet gehouden was de consument of zijn adviseur ertoe te bewegen een financieringsopzet in welke vorm dan ook in te dienen.

³ Zie artikel 4:19 lid 1 en 2 en artikel 4:20 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft), opgenomen in de Bijlagen bij deze uitspraak.

⁴ Zie artikel 4:34 Wft in de Bijlagen.

- 3.8 Het telefoongesprek op 17 oktober 2023 tussen de consument en een medewerkster van de bank maakt het voorgaande niet anders. Hoewel de commissie de consument kan volgen in zijn zienswijze dat de bank in dat telefoongesprek niet geheel duidelijk is geweest over de (on)mogelijkheden ten aanzien van het behoud van de spaarverzekering, doet dit niet af aan het feit dat er in de dagen daarna een nieuwe financieringsopzet ingediend had kunnen worden. In dat verband moet ook worden opgemerkt dat cruciale correspondentie tussen de adviseur en de bank na het telefoongesprek van 17 oktober 2023 in het dossier ontbreekt. Uit de beschikbare correspondentie volgende op het telefoongesprek blijkt evenwel dat de adviseur heeft geverifieerd bij de bank dat de consument in het telefoongesprek deels foutief geïnformeerd zou zijn. Nadien is er geen nieuwe financieringsopzet mét behoud van de spaarverzekering ingediend, terwijl in een eerder stadium wél een financieringsopzet ingediend werd waarbij de spaarverzekering werd beëindigd. Gelet op het voorgaande kan het de bank in haar rol als aanbieder niet verweten worden dat zij het initiatief voor het opnieuw bepalen van de financieringsopzet bij de adviseur van de consument heeft gelaten.

Conclusie

- 3.9 De commissie komt op basis van het voorgaande tot de conclusie dat de bank niet verplicht kan worden de spaarverzekering te laten herstellen dan wel de schade van de consument te vergoeden. De vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:401

De opdrachtgever moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:19

- 1. Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolgde deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.*
- 2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.*

(...)

Artikel 4:20

- 1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten. (...)*

Artikel 4:34

1. *Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van een krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.*
2. *De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.*

(...)