Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-172
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 februari 2019
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten zijn eigenaar van een woning waarop aanvankelijk geen hypotheekrechten rustten. In 2010 heeft de Bank aan Consumenten voor de financiering van de aankoop van een nieuwe woning een hoofdlening en een overbruggingslening verstrekt. Op beide woningen wordt een overbruggingshypotheek gevestigd. In 2015 hebben Consumenten en de Bank een gesprek gehad over een tussentijdse renteaanpassing van de hoofdlening. Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de Bank hen in dat gesprek heeft geadviseerd om de overbruggingslening voort te zetten. De Bank betwist dat. Daarnaast vinden Consumenten dat de Bank hen op een agressieve manier heeft benaderd door aanspraak te maken op verkoop van de oude woning. De Bank heeft het standpunt ingenomen dat de oude woning in strijd met de algemene voorwaarden van de Bank wordt verhuurd. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank Consumenten heeft geadviseerd om de overbruggingslening voort te zetten of Consumenten agressief heeft benaderd door aanspraak te maken op verkoop van de oude woning wegens ongeoorloofde verhuur en wijst de vorderingen af.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 13 maart 2019;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 15 april 2019;
- het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat de Klacht van Consument aanleiding heeft gegeven tot het onderzoeken of een minnelijke regeling als bedoeld in artikel 20 van haar Reglement mogelijk was, maar dat de bemiddeling is beëindigd zonder dat overeenstemming tussen partijen is bereikt. De voortgezette behandeling van de Klacht is gericht op het doen van een uitspraak door de Commissie.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten zijn eigenaar van een woning (hierna: de Oude Woning). Op de Oude Woning waren geen hypotheekrechten gevestigd.

2.2 In 2010 heeft de Bank aan Consumenten voor de financiering van de aankoop van een andere woning (hierna: de Nieuwe Woning) twee hypothecaire geldleningen verstrekt. De ene lening was de hoofdlening (hierna: de Hoofdlening), de andere lening was een overbruggingslening (hierna: de Overbruggingslening). In de offerte van 1 juli 2010 voor de Overbruggingslening staat voor zover relevant:

"(…)

Uw Overbruggingshypotheek

Hypotheekbedrag	*€ 160.000,00*
Looptijd	*2 jaar*
(…)	
Rentevaste periode	*12 maanden*
Rentepercentage	*3,7%*
(…)	
Aflossing	*Het hypotheekbedrag van € 160.000,00 betaalt u (als de hypotheek niet wordt verlengd) bij verkoop van de huidige woning maar binnen 2 jaar.*

(…)

Uw onderpand
Het onderpand wordt door uzelf bewoond.

(…)"

2.3 Op 1 oktober 2010 zijn de Hoofdlening en de Overbruggingslening aan Consumenten verstrekt. Tot meerdere zekerheid voor de terugbetaling van de Overbruggingslening is op de Oude Woning en op de Nieuwe Woning een overbruggingshypotheek gevestigd.

2.4 Op de Overbruggingslening zijn onder meer de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

14.1 De hypotheekgever is niet bevoegd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de bank het onderpand te verhuren, te verpachten of, op enigerlei andere wijze onder welke titel ook, aan derden in gebruik te geven, of toe te staan dat het door anderen in gebruik wordt genomen, vooruitbetaling van huur- of pachtpenningen te bedingen en/of te ontvangen en rechten op huur- of pachtpenningen te vervreemden of te bezwaren; Indien de bank toestemming heeft gegeven voor een huurovereenkomst mag deze overeenkomst zonder haar voorafgaande schriftelijke toestemming niet worden vernieuwd, gewijzigd of verlengd. (…)

(…)"

2.5 Op 11 oktober 2013 hebben Burgemeester en Wethouders van de gemeente waarin de Oude Woning is gelegen aan Consument 1 op basis van artikel 15 van de Leegstandswet een vergunning tot tijdelijke verhuur van de Oude Woning tot en met 17 oktober 2018 (hierna: de Leegstandswetvergunning) verleend.

2.6 Op 18 maart 2014 heeft de Bank aan Consumenten een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant dat de Overbruggingslening voor 1 april 2015 zou moeten worden afgelost.

2.7 Op 6 juli 2015 hebben partijen in een filiaal van de Bank een gesprek (hierna: het Gesprek) gehad.

2.8 Op 29 juli 2015 heeft de Bank aan Consumenten een offerte voor een tussentijdse rente-aanpassing van de Hoofdlening verstrekt. In de begeleidende brief van 29 juli 2015 staat voor zover relevant:

"(…)

Naar aanleiding van uw verzoek, ontvangt u hierbij de offerte voor een tussentijdse renteaanpassing.

De [naam Bank] heeft u geen advies gegeven over deze aanpassing. De [naam Bank] controleert niet of deze aanpassing aansluit bij uw persoonlijke situatie.

(…)"

2.9 Op 23 oktober 2017 zijn Consument 1 en zijn zoon [naam zoon] (hierna: de Zoon) een huurovereenkomst als bedoeld in artikel 15 van de Leegstandswet aangegaan voor de periode 1 februari 2018 tot en met 1 oktober 2018 (hierna: de Huurovereenkomst).

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld om een schadevergoeding van € 50.933,- aan hen te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar (bijzondere) zorgplicht jegens Consumenten geschonden. Consumenten hebben hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Tijdens het Gesprek heeft de Bank Consumenten verkeerd geadviseerd. De Bank heeft Consumenten toen geadviseerd om de Overbruggingslening voort te zetten. Naar aanleiding van dat advies hebben Consumenten de verkoopopbrengst van een voormalige echtelijke woning (€ 125.000,-) niet volledig aangewend voor de aflossing van de Overbruggingslening, maar voor andere doeleinden. Dat heeft ertoe geleid dat de Overbruggingslening nu nog € 50.933,- bedraagt. Omdat de Bank aandringt op verkoop van de Oude Woning omdat Consumenten deze in strijd met de Algemene Voorwaarden verhuren, kunnen Consumenten dit bedrag aan schade gaan lijden. Indien de Bank Consumenten niet had geadviseerd om de Overbruggingslening voort te zetten, hadden Consumenten deze volledig afgelost met de verkoopopbrengst de voormalige echtelijke woning.
- De Bank heeft Consumenten op een agressieve manier benaderd.

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 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank haar bijzondere zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden. De Commissie is van oordeel dat dat niet het geval is. Dat zal hierna worden toegelicht.

Heeft de Bank Consumenten geadviseerd om de Overbruggingslening voort te zetten?

4.2 Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de Bank Consumenten tijdens het Gesprek heeft *geadviseerd* om de Overbruggingslening voort te zetten en dat dit een verkeerd advies was. De Commissie volgt Consumenten hierin niet. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat het Gesprek niet anders kan worden gekwalificeerd dan als een gesprek met een *informatief* karakter. Dat blijkt uit de begeleidende brief bij de offerte van 29 juli 2015, hiervoor opgenomen onder 2.8. Indien Consumenten geadviseerd hadden willen worden, had het op hun weg gelegen om advies te vragen.

4.3 Verder heeft de Bank de stelling van Consumenten gemotiveerd betwist. Nu Consumenten zich beroepen op de rechtsgevolgen van door hen gestelde feiten, zullen zij gelet op de gemotiveerde betwisting door de Bank hun stelling in deze moeten bewijzen. Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten echter geen bewijs geleverd voor hun stelling dat de Bank hen tijdens het Gesprek heeft *geadviseerd* om de Overbruggingslening voort te zetten, noch hebben zij dat aannemelijk gemaakt. Dat Consumenten ervoor hebben gekozen om de verkoopopbrengst van de voormalige echtelijke woning aan te wenden voor andere doeleinden dan voor aflossing van de Overbruggingslening, ligt daarmee in hun eigen risicosfeer.

Heeft de Bank Consumenten op een agressieve manier benaderd?

4.4 Consumenten hebben verder het standpunt ingenomen dat de Bank hen op een agressieve manier heeft benaderd. Consumenten hebben dit standpunt niet nader onderbouwd, maar de Commissie begrijpt dat Consumenten hiermee bedoelen dat de Bank ten onrechte aanspraak heeft gemaakt op verkoop van de Oude Woning omdat deze wordt verhuurd. De Commissie volgt Consumenten hierin echter niet. Volgens de Algemene Voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.4, waren Consumenten zonder schriftelijke toestemming van de Bank niet bevoegd de Oude Woning te verhuren. Uit de overgelegde stukken blijkt deze toestemming niet. Bovendien heeft de Bank betwist dat zij deze toestemming gegeven heeft. Tussen partijen is echter niet in geschil dat de Oude Woning wordt verhuurd. Dat blijkt ook uit de Huurovereenkomst, hiervoor opgenomen onder 2.9. Daarmee staat naar het oordeel van de Commissie vast dat de Oude Woning in strijd met de Algemene Voorwaarden verhuurd wordt. Dat de Bank vervolgens aanspraak heeft gemaakt op verkoop van de Oude Woning, is naar het oordeel van de Commissie dan ook niet onredelijk. Verder blijkt uit de overgelegde stukken dat de Bank aan Consumenten het voorstel heeft gedaan om de looptijd van de Overbruggingslening te verlengen tot 1 april 2021, *mits* de Leegstandswetvergunning ook tot die datum zou worden verlengd. Dat de Bank vervolgens alsnog aanspraak heeft gemaakt op verkoop van de Oude Woning nadat haar is gebleken dat de Leegstandswetvergunning niet is verlengd, is naar het oordeel van de Commissie ook niet onredelijk.

Indien de Bank akkoord zou gaan met verhuur van de Oude Woning zonder de vereiste vergunning op basis van de Leegstandswet, zou dat immers tot gevolg kunnen hebben dat de Zoon aanspraak kan maken op wettelijke huurbescherming. Dat de Bank Consumenten met het voorgaande op een agressieve manier heeft benaderd, is niet komen vast te staan.

Heeft de Bank haar bijzondere zorgplicht jegens Consumenten geschonden?

4.5 Uit al het voorgaande volgt dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar bijzondere zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden.

Is de Bank verplicht schadevergoeding aan Consumenten te betalen?

4.6 Nu de Commissie tot het oordeel is gekomen dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar bijzondere zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden, is er voor schadevergoeding door de Bank geen aanleiding. Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten bovendien geen schade geleden, omdat de verkoop van de Oude Woning nog niet heeft plaatsgevonden en de restschuld van € 50.933,- dus nog niet is ontstaan.

Conclusie

4.7 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar bijzondere zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden en dat de Bank niet verplicht is een schadevergoeding van € 50.933,- aan Consumenten te betalen. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.