Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0404

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaries)

Datum uitspraak	23 mei 2025
Klacht van	De consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben een hypotheek afgesloten bij de bank, met daaraan gekoppeld een beleggingsverzekering. Volgens de consumenten heeft de bank haar zorgplicht ernstig verzaakt, onder meer door onjuiste voorlichting bij het afsluiten van de beleggings-verzekering en het in rekening brengen van het hoogste rentetarief na afloop van de eerste rentevaste periode van de hypotheek. De commissie wijst de vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 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 verband met de aankoop van een woning op 28 december 2004 een Levenhypotheek, verder te noemen de hypotheek, afgesloten bij de bank. Hieraan gekoppeld hebben de consumenten een Swiss Life Belegspaarplan, verder te noemen de beleggingsverzekering, afgesloten bij een rechtsvoorganger van SRLEV N.V. De consumenten hebben deze producten afgesloten via een rechtsvoorganger van Aon Nederland CV, verder te noemen de tussenpersoon.

2.2 De hypotheek is afgesloten met een rentevaste periode van 7 jaar en een rente van 4,3%. Na afloop van de rentevaste periode heeft de bank een nieuw rentevoorstel uitgebracht. De rentevaste periode is vervolgens verlengd met eenzelfde periode van 7 jaar, ingaand op 1 januari 2012, met een tarief van 5,7%. Per 1 juni 2015 zijn de consumenten en de bank een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar overeengekomen, met een rente van 4,75%.

De klacht en vordering

2.3 Volgens de consumenten heeft de bank haar verplichtingen ernstig verzaakt, waardoor de consumenten in financiële problemen zijn gekomen. Zij voeren daarbij het volgende aan.

2.4 De consumenten zijn onjuist voorgelicht bij het afsluiten van de beleggingsverzekering, onder meer over de kosten die worden ingehouden, de kapitalen die kunnen worden opgebouwd, de hoogte van premies van productonderdelen en de risico's van de beleggingsverzekering. Na 15 jaar hebben de consumenten geen spaarbedrag of enige vorm van aflossing op de hypotheeksom uit de beleggingsverzekering ontvangen.

2.5 De bank heeft haar zorgplicht geschonden. Zij heeft geen toestemming verleend voor beëindiging van de beleggingsverzekering. De bank is ook niet akkoord gegaan met het verzoek van de consumenten om de woning te mogen verhuren toen zij de hypotheek-lasten niet meer op konden brengen. De bank heeft de consumenten op alle morgelijke manieren tegengewerkt en zij waren genoodzaakt de woning te verkopen.

2.6 Na afloop van de rentevaste periode van de hypotheek heeft de bank een offerte toegestuurd met verschillende rentepercentages. De consumenten hebben hieruit gekozen voor de laagst mogelijke maandlasten. Bij gebrek aan bevestiging van de bank hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen en te horen gekregen dat de verwerking een aantal weken in beslag zou nemen. Na enkele maanden kregen de consumenten schriftelijk bericht dat ze voor het hoogste rentepercentage zouden hebben gekozen. De bank zou het aanvraagformulier van consumenten niet hebben ontvangen. Daarom werd automatisch het hoogste rentetarief in rekening gebracht. De bank was niet bereid consumenten tegemoet te komen, tenzij zij een extreem hoge boete zouden betalen.

2.7 De consumenten begroten hun schade op € 100.000,- en vorderen vergoeding van dat bedrag, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 3 juni 2019.

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

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten moet worden afgewezen. Zij zal dit hierna toelichten.

Bank is geldverstrekker, geen adviseur

3.2 Voor zover de klacht van de consumenten is dat de bank hen onjuist of onvolledig heeft voorgelicht bij het afsluiten van de hypotheek en de beleggingsverzekering is van belang dat de bank hierbij enkel een uitvoerende rol had. De bank heeft de consumenten als hypotheekverstrekker niet voorgelicht of geadviseerd. Daar was de bank ook niet toe gehouden. Bij het afsluiten van de hypotheek en de beleggingsverzekering hebben de consumenten zich laten bijstaan door de tussenpersoon. Het was daarmee aan de tussenpersoon om de consumenten voor te lichten en te adviseren over de hypotheek-constructie en de beleggingsverzekering. De bank is niet verantwoordelijk voor handelen of nalaten van de tussenpersoon. Op dit punt zijn de consumenten met hun klacht bij de bank aan het verkeerde adres.

Geen toestemming tot beëindiging van de beleggingsverzekering of verhuur van de woning

3.3 De bank heeft niet betwist dat zij de consumenten geen toestemming heeft gegeven om de beleggingsverzekering te beëindigen of om de woning te verhuren. De commissie gaat er daarom vanuit dat deze toestemming niet is verleend. De commissie stelt vast dat de consumenten geen feiten of omstandigheden hebben aangevoerd waaruit zou volgen dat de bank met het onthouden van toestemming haar zorgplicht heeft geschonden en dat de consumenten als gevolg daarvan schade hebben geleden. Het niet verlenen van de betreffende toestemming door de bank is volgens de commissie op zichzelf niet voldoende om een zorgplichtschending van de bank aan te nemen. De klacht hierover is daarom niet gegrond.

Rentevaste periode en rentepercentage

3.4 Wat betreft de rentevaste periode van hypotheek stellen de consumenten dat zij na afloop van de eerste rentevaste periode van 7 jaar hebben gekozen voor zo laag mogelijke maand-lasten. De bank stelt dat zij geen reactie van consumenten heeft gekregen op de door haar uitgebrachte offerte met nieuwe rentevoorstellen na afloop van de eerste rentevaste periode. Daarbij heeft de bank het verdere verloop van de rentevaste periode gemotiveerd toegelicht. Onder deze omstandigheden is het aan de consumenten om aan te tonen dat hun keuze voor lage maandlasten na afloop van de eerste rentevaste termijn kenbaar was voor de bank.[1]

[1] Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek.

De consumenten hebben geen stukken verstrekt waarin aanknopingspunten kunnen worden gevonden voor hun stelling dat zij een keuze aan de bank kenbaar hebben gemaakt. Daarmee is niet komen vast te staan dat de bank op de hoogte was of had moeten zijn van een keuze voor lage maandlasten na afloop van de eerste rentevaste termijn. Dit betekent dat de klacht van de consumenten ook op dit punt niet kan worden toegewezen.

3.5 De conclusie is dat de klacht en vordering van de consumenten moet worden afgewezen.

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