Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0622

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	1 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Argenta Spaarbank NV, gevestigd te Breda, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De consument klaagt erover dat de bank haar informatie- en zorgplicht onvoldoende is nagekomen. Hij is van mening dat de communicatie vanuit de bank uiterst onzorgvuldig en gebrekkig is geweest. De commissie is van oordeel dat het de consument vanaf aanvang van de hypothecaire geldlening duidelijk had kunnen en moeten zijn dat het beleggingsdeel een kortere economische looptijd had dan het aflossingsvrije deel. Dat hierbij sprake is geweest van een fout of dat deze looptijden altijd gelijk dienen te zijn, is niet komen vast te staan. Voor wat betreft de informatieverstrekking en communicatie over het naderen van de einddatum van het beleggingsdeel, had dat wellicht beter of tijdiger gekund, maar de commissie is van oordeel dat de bank niet toerekenbaar een zorgplicht of rechtsnorm tegenover de consument heeft geschonden. De consument heeft uiteindelijk zelf ervoor gekozen om de hypothecaire geldlening naar een andere aanbieder over te sluiten. De vorderingen van de consument 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 mei 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig: de heer mr. [naam 1], legal counsel en mevrouw mr. [naam 2], legal counsel.

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 heeft op 16 oktober 2006 op advies en bemiddeling van een adviseur (hierna: de adviseur) een hypothecaire geldlening van € 216.900,- bij de bank afgesloten. De lening bestond uit twee delen, namelijk een aflossingsvrij deel van € 106.900,- en een deel van € 110.00,- waar een beleggersrekening aan was gekoppeld, de zogenaamde beleggershypotheek (hierna genoemd: beleggingsdeel).

2.2 In de offerte van 3 oktober 2006 staat onder 'Aflossingsvrij' dat dit leningdeel is afgesloten met een rentevaste periode van 10 jaar, een economische looptijd van 30 jaar en dat overeenkomstig 360 maandelijkse betalingen zullen plaatsvinden. En onder 'Beleggers-rekening' staat dat dit leningdeel is afgesloten met een rentevaste periode van 10 jaar, een economische looptijd van 18 jaar en dat overeenkomstig 216 maandelijkse betalingen zullen plaatsvinden.

2.3 Bij brief van 8 februari 2013 heeft de bank de consument gewezen op de mogelijkheid voor een adviesgesprek met de adviseur om eventueel de hypotheek aan te passen.

2.4 Op 4 december 2014 heeft de consument de bank verzocht om de beleggersrekening op te mogen heffen en de opbrengst af te lossen op de hypotheek. Dit verzoek heeft de bank op 18 december 2014 toen afgewezen en de consument verwezen naar de tussenpersoon.

2.5 In 2016 zijn nieuwe rentevaste periodes overeengekomen per 1 oktober 2016, te weten voor het aflossingsvrije deel 1,80% voor een periode van 10 jaar en voor het belegginsdeel ook 1,80% maar dan voor een periode tot 1 november 2024. De bank heeft dat per brief van 1 oktober 2016 aan de consument bevestigd.

2.6 Op 15 augustus 2019 is een persoonlijk hypotheekoverzicht aan de consument verzonden.

2.7 Naar aanleiding van een telefoongesprek van de consument met de bank heeft de bank bij brief van 10 september 2019 een 'persoonlijke hypotheekanalyse', voor inzicht in zijn hypotheek, aan de consument gestuurd.

2.8 Op 3 augustus 2024 heeft de bank een brief aan de consument gestuurd met daarin de aankondiging dat het beleggingsdeel per 1 november 2024 afgelost dient te worden. Daarin was onder andere het volgende opgenomen:

*"**Toelichting Beleggershypotheek** (...)*
Voor dit deel van de lening heeft u een bankspaarrekening bij (...). Met deze bankspaarrekening heeft u geld gespaard om dit deel van uw lening op 1 november 2024 terug te betalen. Wij vragen (...) om het geld dat u heeft gespaard aan ons over te maken. Met dit geld betalen wij voor u dit deel van de lening terug. U betaalt de rente over uw lening per maand achteraf.

Wat moet u doen?
U moet op 1 november 2024 bovenstaande lening(en) terugbetalen. Wilt u de lening of leningen in één keer terugbetalen? Stuur dan een e-mail naar (...). Of een brief naar (...). Zet in uw e-mail of brief welke lening u in één keer wilt terugbetalen. Wij sturen u daarna een e-mail of brief met een overzicht van alle bedragen die u moet betalen. En hoe u al deze bedragen aan ons moet betalen.

Kunt u de lening of leningen niet in één keer terugbetalen? Vraag dan aan uw financieel adviseur hoe u de lening of leningen in uw persoonlijke situatie wel kunt terugbetalen."

2.9 Per e-mail van 26 augustus 2024 heeft de adviseur de bank gemotiveerd gevraagd om het beleggingsdeel van de consument te verlengen.

2.10 Op 29 augustus 2024 heeft de bank de adviseur gevraagd om een (door de consument ondertekende) intermediairswijzing te overleggen omdat de bank het verzoek anders niet in behandeling kan nemen. Dit is vervolgens niet gebeurd.

2.11 Op 4 september 2024 heeft de bank op telefonisch verzoek van de consument een hypotheekoverzicht naar hem gestuurd. Op 8 september 2024 heeft de bank op verzoek van de consument een pro-forma aflosnota aan hem gestuurd.

2.12 Op 12 september 2024 heeft de consument een ingevuld 'Aanvraagformulier voor het omzetten van een hypotheek' aan de bank gestuurd.

2.13 Op 13 september 2024 heeft de bank telefonisch aan de consument medegedeeld dat eerdere verzoeken zijn gedaan door een tussenpersoon die niet als zijn intermediair is aangemeld.

2.14 Op 24 september 2024 heeft de bank een brief gestuurd als reactie op het omzettings-verzoek. Daarin heeft de bank aangegeven dat de betaalbaarheid getoetst moet worden waarvoor de consument verschillende gegevens en documenten moet overleggen.

2.15 De consument heeft op 25 september 2024 verschillende documenten opgestuurd en bericht dat het taxatierapport uiterlijk 'eind volgende week' zal volgen. Op 9 oktober 2024 heeft de consument het taxatierapport naar de bank opgestuurd.

2.16 Op 15 oktober 2024 is door de bank een brief gestuurd met daarin opgenomen:
"De risicoklasse van uw lening kan aangepast zijn omdat de verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning is gewijzigd. De risicoklasse heeft mogelijk invloed op uw rente. In de bijlage ziet u hoe uw totale lening er nu uitziet."

2.17 Bij brief van 16 oktober 2024 heeft de bank aanvullende documenten opgevraagd in verband met het omzettingsverzoek van de consument. Daar stond ook het volgende in:
*"**Toename aflossingsvrije verstrekking met inbreng poliswaarde***
In uw omzettingsverzoek heeft u aangegeven de hypotheek om te willen zetten naar aflossingsvrij.

Volgens de huidige kaders mag maximaal de helft van de onderpandwaarde aflossingsvrij verstrekt worden. Op basis van de bij ons bekende onderpandwaarde is een omzetting naar een hogere aflossingsvrij bedrag nu niet mogelijk.
Als u in uw berekening al rekening gehouden heeft met de opgebouwde waarde in de gekoppelde verzekering ontvangen wij graag een recent waarde overzicht van deze polis ter beoordeling. Als hieruit blijkt dat een omzetting naar een hogere aflossingsvrije hypotheek na inlossing van de poliswaarde mogelijk is en uw verzoek voldoet aan de overige voorwaarden zullen wij u een indicatief aanbod toezenden"

2.18 De consument heeft op 16 oktober 2024 aanvullende stukken naar de bank opgestuurd met daarbij de mededeling dat er geen werkgeversverklaringen beschikbaar zijn.

2.19 Op 5 november 2024 heeft de consument het volgende bericht aan de bank:
"Inmiddels 5 november 2024 en nog steeds geen enkel bericht over hoe verder vanaf 1 november 2024. Sinds maart 2024 ben ik steeds opnieuw pogingen aan het wagen om duidelijkheid te verkrijgen.
Ronduit schandalig dat u, en de tussenpersoon, klanten zo in het ongewisse laat."

2.20 De bank heeft op 11 november 2024 een zogeheten beheerstoets laten uitvoeren, die bleek negatief uit te vallen door een (op dat moment) lopende rekening-courant krediet van de consument met een maandlast van € 595,-. De bank heeft dit op 14 november 2024 telefonisch aan de consument toegelicht en daarbij aangegeven dat de gewenste omzetting daardoor niet gaat lukken en dat de verlenging van het beleggingsdeel alleen nog een mogelijkheid is. De bank heeft daarbij nog enkele stukken opgevraagd om dat verder te kunnen beoordelen. Uit de telefoonnotitie van 14 november 2024 van de bank blijkt dat daarbij onder andere is gevraagd om een *'Opgave krediet met maandlast en duur, opgave betaal en spaarrekening van de laatste maand zonder doorhalingen en kopie beleggingsrekening met verwachte rendement op einddatum'*.

2.21 Op 20 november 2024 heeft de bank een brief aan de consument gestuurd omdat zij op 13 november 2024 van de notaris van de consument het bericht had ontvangen dat de hypothecaire geldlening in zijn geheel zal worden afgelost in verband met het oversluiten van de lening naar een andere aanbieder.

2.22 Op 27 november 2024 heeft de bank aan de consument de bevestiging gestuurd dat de betaling is ontvangen en de hypothecaire geldlening volledig is afgelost.

2.23 De consument heeft bij de bank geklaagd over het feit dat het beleggingsdeel met een andere (kortere) looptijd was afgesloten en over de informatie en of de communicatie vanuit de bank bij het aflopen van dit deel per 1 november 2024. Het geschil heeft geleid tot de onderhavige klacht.

De klacht en vordering

2.24 De consument klaagt erover dat de bank haar informatie- en zorgplicht onvoldoende is nagekomen. Hij is van mening dat de communicatie vanuit de bank uiterst onzorgvuldig en gebrekkig is geweest. Hij heeft nooit expliciet en bewust gekozen om het beleggingsdeel voor een kortere looptijd dan de looptijd van het aflossingsvrije deel van de hypotheek af te sluiten. Daarbij is destijds een fout gemaakt en de bank had dat niet zo moeten accepteren. Van dit verschil in looptijd is ook nooit expliciet een melding gedaan door de bank en hij is nooit gewezen op de risico's daarvan. Pas vanaf 2021 wordt in de documenten daar een melding van gemaakt. Het beleggingsdeel had ook tot 2036 moeten doorlopen. Tijdens een telefoongesprek met de bank in maart 2024 is gezegd dat er uiterlijk mei 2024 een aanbod zou volgen over hoe het beleggingsdeel te verlengen per 1 november 2024. Echter pas op 24 augustus 2024 heeft de consument een brief van de bank gehad, waarin stond dat per 1 november 2024 het beleggingsdeel in het geheel moest worden afgelost. Na 19 september 2024 heeft de consument geen reactie meer gehad van zijn tussenpersoon die eerste aanspreekpunt/verantwoordelijke zou zijn. Het is bij de bank bekend dat de tussenpersoon geen actie heeft ondernomen en duidelijk tekort is geschoten in zijn informatieplicht en zorgplicht. De bank heeft steeds laat of onvoldoende gecommuniceerd en had zelfs twee weken na het verlopen van de termijn van 1 november 2024 nog geen voorstel gedaan voor het eventueel verlengen van (het beleggingsdeel van) zijn hypothecaire geldlening. Na het telefoongesprek op 14 november 2024 met de bank heeft de consument, gezien de grote onduidelijkheid, tijdsdruk en onzekerheid die de bank in stand hield, de hypothecaire geldlening laten oversluiten. Het oversluiten bleek overigens ook pas mogelijk na diverse dringende telefoontjes naar de bank over het indienen van de aflossingsnota (welke zij uiteindelijk met excuses op 20 november 2024 hebben ingediend).

2.25 De consument heeft gesteld schade te hebben geleden door het onzorgvuldige handelen van de bank. Voor het aflossingsvrije deel van de hypothecaire geldlening – welk deel hij ook heeft moeten oversluiten – betaalt hij nu twee jaar lang extra rentekosten, namelijk 4,3% in plaats van 1,8% (tot 2026). Hij heeft deze schade berekend op € 10.894,-. Daarnaast vordert de consument de door hem gemaakte advieskosten van € 2.300,-, taxatiekosten van € 600,- en notariskosten van € 1.843,- als schadevergoeding van de bank. Een totaalbedrag van € 15.637,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 20 november 2024.

Het verweer

2.26 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank een zorgplicht of andere rechtsnorm tegenover de consument heeft geschonden.

3.2 De commissie gaat bij de beoordeling van de klacht eerst in op de hypotheekconstructie met de afwijkende looptijd van het beleggingsdeel, en daarna op de informatieverstrekking en communicatie bij het aflopen van het beleggingsdeel per 1 november 2024.

Over de hypotheekconstructie

3.3 Voor wat betreft het beleggingsdeel dat met een andere (economische) looptijd is afgesloten als het aflossingsvrije deel van de hypothecaire geldlening, stelt de commissie vast dat dit zo bij aanvang per 16 oktober 2024 is overeengekomen. Dit blijkt allereerst uit de offerte van 3 oktober 2006, welke destijds door de consument (en zijn partner) is geaccepteerd. Daarin staat bij het aflossingsvrije leningdeel vermeld dat de economische looptijd 30 jaar is en overeenkomstig 360 maandelijkse betalingen zullen plaatsvinden. Bij het beleggingsdeel staat aangegeven dat de economische looptijd 18 jaar is en dat overeenkomstig 216 maandelijkse betalingen zullen plaatsvinden. De hypothecaire geldlening stond voorts ook zo vermeld in het systeem van de bank. In de periode daarna zijn ook verschillende keren documenten verstuurd waarin dat zo stond vermeld. De bank heeft onder andere gewezen op de brief die op 8 februari 2013 door haar aan de consument is verstuurd waar de hypotheek nadrukkelijk bij de consument onder de aandacht is gebracht en is aanbevolen om zijn hypotheek in overleg met zijn adviseur tegen het licht te houden. Ook is in 2019 een persoonlijk overzicht van de hypothecaire geldlening aan de consument verstrekt (hypotheekanalyse), welke door de bank telefonisch is toegelicht. Bovendien geldt dat de consument de hypothecaire geldlening heeft afgesloten via de adviseur. De adviseur zou op 14 mei 2024 tijdens een telefoongesprek met de consument hebben gezegd dat het verschil in looptijd tussen de leningdelen duidelijk een fout moet zijn geweest. Het kan zijn dat dit verschil in looptijd niet de bedoeling is geweest of een fout betreft, zoals de adviseur volgens de consument heeft gesteld. Er kunnen destijds echter ook goede redenen voor zijn geweest. Dat twee verschillende leningdelen binnen één hypotheek persé dezelfde (economische) looptijd dienen te hebben is niet gemotiveerd gebleken of aangetoond. Dat het verschil in looptijd (destijds) niet door de adviseur met hem is besproken dan wel dat de consument daar nooit bewust van is geweest zoals hij heeft gesteld, kan in ieder geval niet de bank worden verweten. Voor zover het wel een fout zou zijn geweest, is niet gebleken dat deze fout aan de bank valt toe te rekenen. Naar het oordeel van de commissie was het, of had het, de consument duidelijk moeten en kunnen zijn dat het beleggingsdeel was afgesloten met een (kortere) looptijd tot 1 november 2024. Het betekent dat bij het einde van deze looptijd dit leningdeel moest worden afgelost of desgewenst, en indien mogelijk, moest worden omgezet of worden overgesloten.

Over de communicatie van de bank bij einde looptijd

3.4 Het is naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat de bank al in mei 2024 met een voorstel zou komen voor wat betreft het aflopen van het beleggingsdeel, zoals de consument heeft gesteld. De bank heeft tijdens de hoorzitting ook betwist dat een dergelijke toezegging is gedaan. Vast staat wel dat de bank bij brief van 3 augustus 2024 de consument heeft geïnformeerd over het naderen van de einddatum per 1 november 2024 van het beleggingsdeel, dat daarbij zou moeten worden afgelost.

3.5 Voor wat betreft de vraag van de consument waarom hij niet op de hoogte is gesteld dat een door hem ingeschakelde adviseur niet als intermediair bij de bank stond geregistreerd, is de commissie van oordeel dat dat de bank niet kan worden verweten. Door de betreffende intermediair is op 26 augustus 2024 een verzoek gedaan voor omzetten van het beleggingsdeel 'na inlossen van de gelden' en tevens een verzoek tot verlenging van het beleggingsdeel. De bank heeft op 29 augustus 2024 en 6 september 2024 per brief de betreffende intermediair/adviseur bericht dat een getekende intermediairswijziging nodig is om mutaties te kunnen uitvoeren en om informatie over de hypotheek van de consument te kunnen verstrekken. Het was aan deze intermediair/adviseur om de consument daarover te informeren. Het had als gevolg dat de door deze intermediair gedane aanvraag niet door de bank in behandeling kon worden genomen. Omdat kennelijk de oorspronkelijke adviseur niet meer bereikbaar was, heeft de consument vervolgens zelf op 12 september 2024 een aanvraag voor het omzetten van zijn hypotheek bij de bank ingediend.

3.6 Wat betreft de stelling van de consument dat de bank hem lang in het ongewisse heeft gelaten, merkt de commissie op dat de consument op 9 oktober 2024 het taxatierapport en op 16 oktober 2024 nog aanvullende stukken naar de bank heeft gestuurd. Hoewel de commissie van oordeel is dat het niet de schoonheidsprijs verdient dat de bank vervolgens niet even vóór 1 november 2024 (de einddatum van het beleggingsdeel) contact met hem heeft opgenomen al dan niet om over de status te informeren, is naar het oordeel van de commissie daarmee in dit geval geen rechtsnorm geschonden. Hoewel begrijpelijk dat bij de consument op dat moment onduidelijkheid en onzekerheid bestond over het mogelijke gevolg, heeft de bank niet de verwachting gewekt dat het leningdeel zou worden opgeëist of dat omzetting niet meer mogelijk zou zijn. De bank heeft binnen een redelijke termijn nadat de stukken compleet waren een beheertoets uitgevoerd. Daaruit bleek dat de gewenste omzetting financieel niet haalbaar was. De bank heeft op 14 november 2024 daarover contact met de consument opgenomen en hem vervolgens verzocht nog enkele stukken aan te leveren om te kunnen beoordelen of voortzetting van het beleggingsdeel nog een mogelijkheid was. Dat de consument dat niet heeft afgewacht, maar op dat moment zelf heeft besloten om de (gehele) hypothecaire geldlening af te lossen en over te sluiten naar een andere aanbieder, is op zich niet geheel onbegrijpelijk maar uiteindelijk zijn eigen keuze geweest. De bank kan daar naar het oordeel van de commissie niet verantwoordelijk voor worden gehouden.

Wat is de conclusie?

3.7 De commissie komt tot de conclusie dat zij niet heeft kunnen vaststellen dat de bank toerekenbaar een zorgplicht of rechtsnorm tegenover de consument heeft geschonden. De commissie komt dan ook niet toe aan de beoordeling van de gestelde schade. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen dienen te 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 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