

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1103

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	12 december 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument I, de consument II of samen 'de consumenten'
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De commissie is van oordeel dat de bank niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consumenten gestelde schade. De bank kan niet worden gehouden aan de gegeven (precontractuele) indicatieve berekening van de financiële mogelijkheden om een bepaald bedrag te kunnen financieren voor de aankoop van een woning. De daarin vermelde maandlasten waren gebaseerd op al bestaande financieringen die konden worden overgenomen op basis van de resterende looptijd van de rentevaste periodes met daarnaast een nieuw deel voor het extra te lenen bedrag. Op dat moment was nog geen sprake van een adviesopdracht aan de bank. Het is niet gebleken dat de bank bij haar vervolgens gegeven advies onzorgvuldig, in strijd met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur onder de gegeven omstandigheden verwacht mag worden, heeft gehandeld. Het verschil in maandlasten van de indicatieve berekening en de uiteindelijk door de consumenten geaccepteerde hypothecaire geldlening, kan daarom niet als schade aan de bank worden toegerekend. Ook ziet de commissie geen aanleiding immateriële schadevergoeding toe te kennen. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De handelend 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 september 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 3] legal expert en de heer [naam 4], principal hypotheek adviseur.
- 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 consument I heeft eind 2022 een gesprek met een adviseur van de bank gehad over de (potentiële) plannen van de consumenten om te verhuizen en de gewenste (mogelijke) verhoging van hun hypothecaire geldlening.
- 2.2 In september 2022 hebben de consumenten verschillende documenten aangeleverd en op 29 september 2022 heeft de consument I een gesprek met de bank gehad waarbij hij inzicht heeft gegeven in hun situatie en plannen met betrekking tot het kopen van een andere woning. Op basis van enkele indicatieve berekeningen door de bank werd op dat moment duidelijk dat de (gewenste) verhoging van de hypotheek waarschijnlijk geen probleem zou zijn.
- 2.3 In januari 2023 heeft de consument I, in verband met het concreet worden van de mogelijke koop van een bepaalde woning, en de verkoop van hun 'oude' woning, de bank gevraagd om een indicatieve opzet van de benodigde (verhoogde) hypothecaire geldlening.
- 2.4 Op 16 januari 2023 heeft de bank de volgende e-mail aan de consument I gestuurd:
"Bijgaand de structuur van jullie hypotheekaanvraag. Na ontvangst van de laatste documenten zal ik alles voor jullie aanvragen."

Koopsom	E 1.150.000
Overdrachtsbelasting 2%	E 23.000
Hypotheek & Levering	E 1.200
Advies & Afhandeling	E 1.700
Bankgarantie	E 1.150
Investering	E 1.1770.050
Overbruggingshypotheek	E 625.050 -/-
Eigen geld	E 50.000 -/-
Hypotheek	E 502.000
Levenhypotheek	Restant contract 1,94%
Aflossingsvrij	Restant contract 1,94%
Aflossingsvrij	Restant contract 1,57%
Aflossingsvrij	Restant contract 1,99%
Annuïteiten	Nieuw rentecontract 10 jaar 4,34%
Totale nieuwe maandlasten	Bruto E 1.368
	Netto E 1.115
Let op: je premie Leven polis moet je er nog bij optellen. Die heb ik niet in beeld.	

*Bij de aanvraag werken we alles in een definitief advies uit.
 (...)”*

- 2.5 Op 3 februari 2023 hebben de consumenten enkele gegevens waaronder de stukken van de aankoop van de 'nieuwe' woning en de verkoop van de 'oude' woning naar de bank gestuurd. De consumenten hebben op 3 februari 2023 ook de adviesovereenkomst getekend.

Daarin waren de te betalen advieskosten (inclusief personeelskorting) van € 950,- opgenomen en waren de door de bank te verrichten werkzaamheden opgesomd, te weten:

“- Inventarisatie van uw huidige en toekomstige (verwachte) financiële situatie, uw wensen en doelstellingen, risicobereidheid en kennis over en ervaring met financiële zaken op basis van de door u aangeleverde informatie.

- Informatie en uitleg geven over hypotheekleningen, bijvoorbeeld over de methoden van aflossing, de verschillende rentevormen en -tarieven en de betaalbaarheid van uw hypotheeklasten als uw inkomen verandert.

- Een uitgebreide analyse van uw situatie waarin verschillende scenario's in beeld worden gebracht op basis van de geïnventariseerde informatie.

- Opmaken van een passend hypotheekadvies met betrekking tot uitsluitend een ING hypotheek, gericht op uw persoonlijke situatie. Het advies is gebaseerd op de informatie die de opdrachtgever aangeleverd heeft.”

2.6 Op 3 maart 2023 hebben de consumenten verschillende (te tekenen) stukken van de bank ontvangen, waaronder het hypotheek adviesrapport en de offerte van 2 maart 2023 voor een hypothecaire geldlening € 522.050,- verdeeld over 4 leningdelen.

2.7 De consument I heeft na ontvangst van de stukken op 3 maart 2023 direct contact opgenomen met de bank, omdat de consumenten ervan geschrokken waren dat de maandtermijn in de offerte niet het (bruto) bedrag van € 1.368,- maar € 1.788,- bleek te zijn. Vervolgens is met de bank gekeken naar verschillende varianten. Uiteindelijk hebben de consumenten toch gekozen voor de in de offerte van 2 maart 2024 gekozen opzet.

2.8 Over het verschil in de indicatieve opzet en de uiteindelijke offerte van de hypothecaire geldlening, hebben de consumenten geklaagd bij de bank. Het geschil heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.9 Volgens de consumenten is de bank tekortgeschoten in haar zorgplicht bij de advisering over de (gewenste) verhoging van de hypothecaire geldlening. Het had de bank duidelijk moeten zijn dat de consumenten een risicomijdend profiel hebben en dat zij lange termijn zekerheid wilden over hun toekomstige hypotheeklasten. Zij gingen er dan ook van uit dat de bank daar bij de indicatieve opzet rekening mee had gehouden en dat de rentecondities van de 'oude' leningdelen meegenomen konden worden en dat na middeling, het bedrag van € 1.368,- de nieuwe (bruto) maandlast zou worden. Als het daadwerkelijk alleen maar om een verhoging met een nieuw annuïtair leningdeel was gegaan, hadden zij daar geen adviseur bij nodig gehad. Voor zover bij de bank maar maximaal 4 leningdelen kunnen worden geadmistreerd, had de bank daar ook bij het advies rekening mee moeten houden. De consumenten zijn van mening dat de bank zich niet kan verschuilen achter een adviesrapport, welk rapport feitelijk pas ter beschikking is gesteld bij het uitbrengen van de offerte. De consumenten konden bij ondertekening van de koop/verkoop van de woningen niet weten dat de werkelijke offerte zo veel hoger zou uitpakken.

De consumenten konden de koop van de 'nieuwe' woning (en verkoop oude woning) toen al niet meer ongedaan maken.

- 2.10 In het adviesrapport waren ook vele onjuistheden opgenomen. Zo stond in het rapport dat de consument II voor het adviesgesprek was verhinderd, maar dat was niet het geval. En ook stond daarin dat er sprake zou zijn van een BKR geregistreerde lening van € 8.800,- en dat de consument I zou hebben gezegd de consumenten een maandlast tot € 2.500,- wel acceptabel zouden vinden, dat zij al geruime tijd € 1.500,- per maand zouden sparen en dat hun een overlijdensrisicoverzekering is geadviseerd wat niet het geval was. Ook zijn er zaken niet besproken die wel besproken hadden moeten worden, zoals de verschillende scenario's van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, overlijden en het toekomstige verval van de renteaftrek op een aantal deelleningen. Deze zaken zagen de consumenten pas terug in het adviesrapport. Met de kennis van de werkelijke maandlasten en van de scenario's volgens het adviesrapport hadden de consumenten naar alle waarschijnlijkheid de koop van de 'nieuwe' woning en de verkoop van de 'oude' woning niet doorgezet.
- 2.11 Kortom, het verschil tussen de indicatie en uiteindelijke offerte ad € 420,- blijkt uit de documenten en wordt door de bank niet betwist. Ook de onjuistheden in het adviesrapport zijn volgens de consumenten ontegenzeggelijk. De consumenten stellen hierdoor schade te hebben geleden, zowel financieel als immaterieel. Zij hebben een schade begroot van € 42.540,- gebaseerd op het verschil in (bruto) maandlasten over een periode van 10 jaar samen met het bedrag van de betaalde advieskosten. Daarnaast vorderen zij immateriële schadevergoeding vanwege de onjuistheden in het adviesrapport, alle stress over de toekomstige hypotheeklasten, de doorlooptijden rondom de klachtenprocedure en de vele briefwisselingen die zij met de bank hebben moeten voeren.

Het verweer

- 2.12 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht tegenover de consumenten bij het adviseren over de (verhoging van de) hypothecaire geldlening van de consumenten bij de bank.

Welke norm geldt voor het handelen van een adviseur?

- 3.2 De bank heeft in dit geval, naast aanbieder, mede gehandeld als adviseur met betrekking tot een hypothecaire geldlening bij de bank (zie 2.5).

De bank dient bij de uitvoering van haar opdracht als adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.¹ Dit betekent dat zij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.² Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten (de consumenten) naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in zijn advisering. De adviseur (de bank) is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten over hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden om zich ervan te verzekeren dat het door hem te verstrekken advies passend is gelet op de situatie, de wensen en de (financiële) mogelijkheden van de consumenten.

- 3.3 De adviesfase moet naar het oordeel van de commissie echter los worden gezien van de (precontractuele) oriëntatiefase waarin de bank haar cliënten (de consumenten) informeert over de financiële mogelijkheden om een bepaald bedrag voor de aankoop van een (andere) woning te kunnen financieren.

Wat was de situatie van de consumenten?

- 3.4 Uit hetgeen partijen hebben ingebracht, blijkt dat de consumenten eind 2022 de bank al een aantal keer hebben gevraagd naar een indicatie van wat zij konden lenen voor de eventuele aankoop van een andere woning. De consument I heeft in januari 2023 contact met de bank opgenomen omdat de consumenten mondeling tot overeenstemming waren gekomen met de koper van hun 'oude' woning en de verkoper van de door hun beoogde 'nieuwe' woning. Omdat de consumenten voor het aangaan van die overeenkomst meer zekerheid wensten te hebben over de bij de beoogde woning behorende maandlasten, is aan de bank gevraagd daarvoor een indicatieve berekening te maken.
- 3.5 Uit het op 16 januari 2023 toegestuurde financieringsoverzicht (zie 2.4) blijkt, zoals de bank ook heeft toegelicht, dat daarbij is uitgegaan van de al bestaande financieringen en een nieuw deel, te weten het voor de aankoop ontbrekende bedrag wat zou moeten worden bijgefinancierd. Bij de daarin vermelde al bestaande financieringen waren de rentepercentages en de resterende looptijd van de verschillende rentevaste periodes opgenomen. Anders dan de consumenten hebben gesteld, is de commissie van oordeel dat de consumenten daar in zoverre geen rechten aan konden ontlenen dat de bank daarbij rekening zou (moeten) houden met hun wens van lange termijn zekerheid over hun toekomstige hypotheeklasten. De consumenten konden er niet zondermeer vanuit gaan dat de genoemde (indicatieve) bruto maandlast van € 1.368,- voor een periode van 10 jaar zou gaan gelden. Die periode was immers in de indicatie alleen opgenomen voor de annuïtaire lening en niet voor de aflossingsvrije leningdelen.

¹ Zie artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

² Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Voor zover de consumenten wel van die 10 jaar uit zijn gegaan, is kennelijk sprake geweest van een misverstand. Het is ook niet gesteld of gebleken dat de bank een dergelijke toezegging heeft gedaan. De gegeven opzet was voor de consumenten een indicatie om te bepalen in hoeverre de maandlasten zouden stijgen als er een extra bedrag zou worden geleend. De bank heeft daarbij geen advies gegeven. Op dat moment was ook nog geen sprake van een adviesovereenkomst met de bank. Die is pas op 3 februari 2023 tot stand gekomen, waarbij de consumenten alle getekende stukken van de aan- en verkoop naar de bank hadden gestuurd. Daarmee hebben de consumenten de bank de opdracht gegeven hen te adviseren met betrekking tot hun wensen en mogelijkheden voor het financieren van de aankoop van de 'nieuwe' woning.

Is sprake geweest van een juist advies?

- 3.6 De consumenten hebben gelijktijdig het 'Persoonlijk Hypotheek Advies'-rapport en de offerte voor de (verhoogde) hypothecaire geldlening ontvangen (zie 2.6). Uit het adviesrapport bleek een verschil in de hoogte van de maandlasten ten opzichte van die bij de indicatieve berekening.
- 3.7 De bank heeft toegelicht, en met een berekening inzichtelijk gemaakt, dat het verschil in maandlasten tussen de indicatieve berekening en het uiteindelijke (bindend) aanbod uit de offerte grotendeels wordt verklaard door de keuze om de rente te middelen en voor 10 jaar vast te zetten. Dit komt overeen met de in het hypotheekadvies opgenomen wens van de consumenten dat zij voor een middellange periode zekerheid wilden met betrekking tot de maandlasten. Daarnaast is in het hypotheekadvies informatie verstrekt over onder andere de hoogte van de hypotheek, de verschillende manieren van aflossen, de rentevaste periode en de betaalbaarheid van de hypotheeklasten voor op dat moment en in de toekomst. Hoewel in het adviesrapport enkele onjuistheden of onvolkomenheden, zoals de bank heeft erkend, waren opgenomen zouden deze niet tot een ander advies hebben geleid. Naar het oordeel van de commissie zijn er geen feiten of omstandigheden gesteld of gebleken die tot de conclusie zouden kunnen leiden dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur onder deze omstandigheden niet tot dit advies had kunnen komen.
- 3.8 Het hypotheekadvies is weliswaar gelijktijdig met de offerte (bindend aanbod) verstrekt, maar vóór de totstandkoming van de nieuwe (gewenste) overeenkomst van hypothecaire geldlening. Partijen zijn na ontvangst van de offerte, en het verschil van inzicht over de maandlasten, nog met elkaar in gesprek gegaan over alternatieve hypotheekconstructies met verschillende rentevaste periodes. Daarbij is ook het alternatief besproken om naast het extra leningsbedrag de al bestaande financieringen met de nog resterende looptijd van de rentevaste periodes over te nemen zoals waar bij de indicatieve berekening vanuit was gegaan. De consumenten hebben echter uiteindelijk, en begrijpelijkerwijs gelet op hun wensen en het advies van de bank, toch gekozen om de offerte van 2 maart 2023, te weten het aanbod op basis van rentemiddeling en 10 jaar rentevast, te accepteren.

- 3.9 Voor zover de consumenten hebben aangevoerd dat zij feitelijk geen keuze hadden, omdat zij geen beroep konden doen op het financieringsvoorbehoud omdat zij immers een geldig aanbod tot financiering hadden, leidt dat naar het oordeel van de commissie niet tot de conclusie dat de bank daarmee een onjuist advies heeft gegeven of onzorgvuldig heeft gehandeld. Zoals hiervoor is toegelicht hadden de consumenten voorafgaand aan het tekenen van de koopoverkomst voor de nieuwe woning niet de (door hun gewenste) zekerheid over de hoogte van de maandlasten. De indicatieve berekening was voorts op zichzelf niet onrealistisch of onjuist. De consumenten hadden, zoals de bank heeft aangevoerd, een aanbod op basis van de daarin opgenomen uitgangspunten kunnen krijgen. In het kader van haar adviesopdracht heeft de bank echter anders geadviseerd. Het is niet gebleken dat de bank daarbij in strijd heeft gehandeld met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur onder de gegeven omstandigheden verwacht mag worden. De bank is tot slot ook niet betrokken geweest bij de aankoop van de woning (en de verkoop van de 'oude' woning). De daarbij door de consumenten gemaakte afspraken en of voorbehouden komen daarom voor hun eigen rekening en risico.
- 3.10 Hoewel het handelen van de bank – gelet op onder ander de onvolkomenheden in het adviesrapport, de lange duur van haar klachtprocedure en de fouten in de aflosnota die hersteld moesten worden – zeker niet op alle punten de schoonheidsprijs verdient, is de commissie van oordeel dat de bank juridisch gezien niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consumenten gestelde schade voor wat betreft de hogere maandlasten.
- 3.11 Voor wat betreft de vordering tot vergoeding van immateriële schade, merkt de commissie op dat voor een dergelijke vergoeding alleen plaats is in de gevallen die zijn genoemd in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek.³ De commissie is van oordeel dat de klacht niet geplaatst kan worden onder één van die gronden. Voor wat betreft de in dat wetsartikel onder b genoemde grond overweegt de commissie dat zij begrijpt dat de consumenten door de handelwijze van de bank stress hebben ervaren, maar psychisch onbehagen of een gekwetst gevoel is in dit geval niet voldoende.⁴
- 3.12 Alle overige gestelde feiten en of omstandigheden leiden in dit geval naar het oordeel van de commissie niet tot een ander oordeel.

Wat is de conclusie?

- 3.13 De conclusie is dat de bank niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consumenten gestelde schade. De vorderingen moeten daarom worden afgewezen.

³ Wettekst staat in de bijlage.

⁴ Zie Hoge Raad 13 januari 1995, NJ 1997, 366.

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

Uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

- a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
- b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
- c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.