# Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0038

prof. dr. mr. R.H. de Bock, voorzitter, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon,
P.G. Polstra AA RB, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell,
F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 17 juni 2025 |
| Beroep ingediend door | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verweerster in beroep, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Beroep ongegrond |

## Samenvatting

Zorgplicht bank. Klachten tegen het handelen van de bank bij het afsluiten van een hypothecaire lening voor de aanschaf van een plezierjacht. De consument stelt onder meer dat de adviseur van de bank de verwachting heeft gewekt dat de tevens afgesloten kapitaal-verzekering voldoende zou renderen om aan het eind van de looptijd de schuld af te lossen. Deze klacht slaagt niet. Ook klachten over de vermelding van onjuiste gegevens op de akte waarmee de hypotheekakte verpand was aan de levensverzekeraar kunnen niet leiden tot het oordeel dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## 1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 14 augustus 2024 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 2 augustus 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0672).

1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:

- het verweerschrift met bijlagen van de bank van 15 oktober 2024,
- de e-mail met bijlage van de consument van 2 november 2024,
- de e-mail met bijlagen van de consument van 4 november 2024,
- de e-mail met bijlagen van de consument van 14 november 2024,
- de e-mail met bijlage van de bank van 14 november 2024,
- de e-mail van de secretaris van de Commissie van Beroep van 10 december 2024,
- de e-mail met bijlage van de bank van 20 februari 2025,
- de e-mails van de consument van 24 februari 2025,
- de e-mail met bijlagen van de consument van 25 februari 2025.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 17 maart 2025. De consument is daar verschenen, vergezeld door [naam 1] (partner), [naam 2] (dochter) en [naam 3] (adviseur). Namens de bank waren [naam 4] (medewerker klachtafhandeling Hypotheken) en [naam 5] (juridisch medewerker) aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, een pleitnota overgelegd en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

## 2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 2 augustus 2024.

## 3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.3. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 Op 21 december 2007 is door de consument een hypothecaire lening afgesloten van € 60.000,- voor de aanschaf van een plezierjacht. In verband daarmee is per 1 december 2007 bij RVS een kapitaalverzekering met recht op winstdeling afgesloten met een verzekerd bedrag van € 53.262,- (polisnummer [nummer 1]).

3.3 De consument heeft in 2008 het eerste jacht ingeruild voor een ander jacht en in verband daarmee heeft hij op 22 mei 2008 via de adviseur van de bank een Jachthypotheek afgesloten van in totaal € 263.046,-. De hypotheek bestaat uit twee delen: een Leven-hypotheek van € 160.609,- en een Aflossingsvrije hypotheek van € 102.437,-.

3.4 In verband met de aankoop van het tweede jacht is een nieuwe hypotheekaanvraag ingediend en is een verhoging van het verzekerde bedrag op de polis met nummer [nummer 1] aangevraagd naar € 100.000,-. Vervolgens is een nieuwe polis opgemaakt met polisnummer [nummer 2], met een verzekerd bedrag van € 101.000,-. Op het polisblad staat vermeld dat de verzekering met polisnummer [nummer 1] is vervallen en de waarde daarvan in deze nieuwe verzekering is verrekend.

3.5 In een ongedateerd schrijven van de bank aan RVS (volgens de consument had dit schrijven als datum 7 mei 2008), met in de aanhef vermeld 'offertenummer [nummer]', is vermeld:

> *"Bij deze delen wij u mede, dat tot meerdere zekerheid voor al hetgeen de eerste mede-ondergetekende, [de consument] en de tweede mede-ondergetekende, [de echtgenote van de consument], uit hoofde van een akte van geldlening d.d. 16-07-2008 waarvan de hypotheekstelling is verleden d.d. 16-07-2008 voor notaris [naam notaris] te Amsterdam, aan ons verschuldigd is, die mede-ondergetekende bij die akte aan ons heeft verpand alle rechten, voor hem/haar als verzekeringnemer voortvloeiende uit de overeenkomst van levensverzekering onder polisnummer [nummer 1], aan ons in pand geeft, welke wij in pand aanvaarden. (...)"*

3.6 In het schrijven zijn de datum van de akte van geldlening en de datum van het verlijden van de hypotheekstelling bij de notaris, handmatig doorgestreept en vervangen door de in de kantlijn bijgeschreven datum van 22 mei 2008. Het schrijven is ondertekend door de bank, alsmede door de consument en zijn echtgenote. Op het schrijven is een stempel geplaatst 'binnengekomen ING Bank 04 juni 2008'.

3.7 In een brief van RVS aan de bank van 3 september 2008 is het volgende vermeld:

> *"Naar aanleiding van de pandakte van 7 mei 2008 (offertenummer [nummer]) is de verzekering onder polisnummer [nummer 1] verpand.*
>
> *Wij hebben deze verpanding teruggedraaid, aangezien deze verzekering verrekend moest worden.*
>
> *Hierbij doen wij u de nieuwe polis toekomen met de gewenste aantekening. In deze nieuwe polis is de waarde van de verzekering onder polisnummer [nummer 1] opgenomen."*

3.8 Bij brief van 3 september 2008 heeft RVS aan de consument een kopie gezonden van de polis met polisnummer [nummer 2], eveneens gedateerd op 3 september 2008. Op het toegezonden polisblad is vermeld dat de polis als ingangsdatum heeft 22 mei 2008 en dat ingevolge een akte van 22 mei 2008 de verzekeringnemer al diens uit deze verzekering voortvloeiende rechten en vorderingen in pand heeft gegeven aan de bank. Tevens is vermeld dat de verzekering gesloten onder polisnummer [nummer 1] is vervallen en dat de waarde is verrekend in deze verzekering.

## 4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden door de consument niet te attenderen op het feit dat met de door de bank geoffreerde hypotheek-constructie de kans aanwezig was dat aan het einde van de looptijd een restschuld zou kunnen ontstaan.

Om deze reden is er volgens de consument sprake van een wilsgebrek bij het aangaan van de hypothecaire lening. De consument vordert vernietiging van de lening en terugbetaling van de rente zoals ter zitting besproken en door de consument toegelicht. Ook voert de consument aan dat de adviseur van de bank hem niet goed geadviseerd heeft en zelfs op eigen beweging verzekeringen heeft gesloten op naam van de consument. Dit terwijl de consument aan de adviseur had gevraagd om een risicoloze financiering met een redelijke maandlast en een schuldenvrije positie op de einddatum van de verzekering.

4.2 De Geschillencommissie heeft de klacht ongegrond verklaard. Overwogen is, kort samengevat, dat de consument niet aannemelijk heeft kunnen maken dat hij erop mocht vertrouwen dat er geen restschuld zou zijn aan het einde van de looptijd. Uit de hypotheekakte blijkt duidelijk dat het verzekerde bedrag op de aan de bank verpande kapitaalverzekering € 101.000,- bedraagt op de einddatum. Verder heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat niet wordt toegekomen aan de beoordeling van de verdere klachten van de consument tegen het advies dat hem destijds is verleend, omdat een oordeel daarover hoe dan ook niet kan leiden tot vernietiging van de hypothecaire lening en terugbetaling van de door de consument betaalde rente.

## 5. De behandelbaarheid van het beroep

5.1 Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als 'het reglement'.

5.2 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.

5.3 Nu de vorderingen van de consument onder meer zijn gericht op vernietiging van de hypothecaire overeenkomst, heeft het beroep een financieel belang van meer dan € 25.000,-. Het beroep is derhalve behandelbaar.

## 6. De inhoudelijke beoordeling

6.1 De Commissie van Beroep stelt voorop dat het in deze zaak alleen kan gaan om de klachten van de consument die gericht zijn tegen het handelen van de bank met betrekking tot de hypothecaire geldlening, in het bijzonder (maar niet uitsluitend) met betrekking tot de advisering door de bank over het afsluiten van daarvan.

De klachten van de consument die betrekking hebben op de bij RVS (thans Nationale Nederlanden) afgesloten levensverzekering, waaronder klachten met betrekking tot de door RVS/Nationale Nederlanden geïnde premies voor de afgesloten levensverzekering, vallen buiten deze zaak omdat zij losstaan van het handelen van de bank met betrekking tot de hypothecaire geldlening.

6.2 Overigens is gebleken dat de consument bij het Kifid een afzonderlijke klachtprocedure aanhangig heeft gemaakt tegen Nationale Nederlanden, en dat hij in die procedure een schikking heeft getroffen met Nationale Nederlanden.

6.3 De Commissie van Beroep is van oordeel dat het door de bank gevoerde verweer dat de consument niet tijdig heeft geklaagd, niet kan slagen. De bank heeft dit verweer pas gevoerd in haar nadere reactie in beroep van 20 februari 2025 en niet in haar verweerschrift (en ook niet bij de Geschillencommissie). Naar het oordeel van de Commissie is dat zodanig laat, dat het in strijd met een goede procesorde zou zijn wanneer dit verweer bij de beoordeling wordt betrokken.

6.4 De consument heeft bij de Geschillencommissie geklaagd dat het zijn wens was om aan het einde van de looptijd schuldenvrij te zijn, en dat hem is voorgehouden dat de verzekering bij Nationale Nederlanden voldoende zou opleveren om tot het benodigde bedrag van € 263.046,- te komen. De Geschillencommissie heeft deze klacht ongegrond verklaard. In het beroepschrift van de consument heeft hij dit punt niet expliciet opnieuw naar voren gebracht. Hij heeft er slechts op gewezen dat de offerte die de bank hem voor de hypotheek heeft aangeboden, niet strookt met zijn klantprofiel, waarin is opgenomen dat de consument schuldenvrij wil zijn. Desgevraagd heeft de consument op de zitting verklaard dat hij niet kan bewijzen dat hem is voorgehouden dat hij aan het einde van de looptijd schuldenvrij zou zijn, en dat hij dit punt daarom verder laat rusten.

6.5 Volledigheidshalve overweegt de Commissie van Beroep dat zij het eens is met het oordeel van de Geschillencommissie, dat uit de op 3 september 2008 opgemaakte polis onomwonden blijkt dat dat het verzekerde bedrag op de aan de bank verpande kapitaal-verzekering € 101.000,- bedraagt op de einddatum. Ook is in de getekende akte van geldlening vermeld, zo voegt de Commissie van Beroep toe, dat er een aflossingsvrij deel van de hypotheek is van € 102.437,-. Gelet hierop, kon de consument er niet op vertrouwen dat hij het gehele bedrag van de jachthypotheek aan het einde van de looptijd bij elkaar zou hebben gespaard.

6.6 De Commissie van Beroep ziet dan ook geen grond voor toewijzing van de vorderingen van de consument tot vernietiging van de hypothecaire leningsovereenkomst, en de daarop gebaseerde vordering tot terugbetaling van de aan de bank betaalde bedragen, vermeerderd met rente (vorderingen 1 en 2). Van de door de consument gestelde dwaling, is immers geen sprake.

6.7 Ook heeft de consument geklaagd over de onduidelijkheid van de positie van een medewerkster op het kantoor (die de Commissie van Beroep zal aanduiden als mevrouw X) en het gebrek aan transparantie dat ING daarover heeft betoond. Aanvankelijk was zij volgens de bank een adviseur van RVS, dan weer was ze adviseur van de bank en er is ook nog een uitleg geweest dat mevrouw X bij de ING-groep zou werken, waardoor ze zowel als adviseur voor RVS als voor de bank kon optreden. De bank is niet consequent geweest in haar stellingname over de positie van mevrouw X.

6.8 De Commissie van Beroep overweegt het volgende. Op grond van de informatie van de bank moet worden aangenomen dat mevrouw X destijds in dienst was van RVS en gedetacheerd was bij de bank. Zowel RVS als de bank maakten destijds deel uit van ING Group. De consument heeft deze informatie verder niet betwist. De Commissie van Beroep ziet ook geen aanleiding aan de juistheid hiervan te twijfelen. Bij deze stand van zaken is de Commissie van Beroep van oordeel dat de consument geen zelfstandig belang heeft bij zijn klacht over de aanvankelijke onduidelijkheid van de positie van mevrouw X. Niet gesteld of gebleken is dat mevrouw X niet bevoegd was om hypotheekadvies aan de consument te geven en/of te bemiddelen bij de totstandkoming van de jachthypotheek.

6.9 De consument heeft wel nog aangevoerd dat mevrouw X niet bevoegd was om verzekeringen af te sluiten en dat zij een onjuiste verklaring zou hebben afgegeven aan RVS over het akkoord van de consument om een verzekering af te sluiten; volgens de consument was dit akkoord er niet. Sowieso had mevrouw X volgens de consument geen enkele bevoegdheid om verzekeringen te wijzigen of af te sluiten op naam van de consument. Zoals hiervoor al is opgemerkt door de Commissie van Beroep, vallen klachten over de bij RVS afgesloten verzekeringen buiten het kader van deze procedure, die is gericht tegen de bank en betrekking heeft op de hypothecaire geldlening. De Commissie van Beroep zal daarom verder niet ingaan op deze klachten, waarbij bovendien geldt dat gebleken is dat de consument een schikking heeft getroffen met de rechtsopvolger van RVS, Nationale Nederlanden. Overigens is ook niet duidelijk geworden dat de consument schade zou kunnen hebben geleden door onduidelijkheid over de precieze hoedanigheid van mevrouw X.

6.10 Om dezelfde reden zal de Commissie van Beroep ook de klacht van de consument dat mevrouw X RVS heeft verzocht de post niet naar de consument maar naar haar te sturen, onbesproken laten. Hetzelfde geldt voor de klacht dat het helemaal niet nodig was om een nieuwe verzekering af te sluiten, en dat er door de nieuwe verzekering plotseling meer premie moest worden betaald.

6.11 Het voorgaande betekent dat de vordering van de consument onder punt 4, schade in verband met het vroegtijdig opzeggen van de verzekering van de echtgenote van de consument, niet toewijsbaar is, nu deze in feite is gericht tegen RVS/Nationale Nederlanden en de bank daar buiten staat.

6.12 De consument heeft verder geklaagd dat er een onjuist polisnummer is vermeld in de pandakte van 7 mei 2008 en de akte van geldlening van 22 mei 2008. Daarin is vermeld het polisnummer eindigend op 58 (hierna: polis [nummer 1]), maar het had moeten zijn het polisnummer eindigend op 10 (hierna: polis [nummer 2]. De verpanding van polis [nummer 1] is later teruggedraaid door de bank, wat volgens de consument betekent dat die verpanding is beëindigd. Volgens de consument betekent dit dat de op 30 april 2008 beëindigde polis [nummer 1], vrij te besteden was door de consument. Hoe dan ook is volgens de consument geen sprake van een rechtsgeldige verpanding van polis [nummer 2] aan de bank.

6.13 De bank heeft als verweer gevoerd dat polis [nummer 2] wel rechtsgeldig is verpand, omdat in de nieuwe polis [nummer 2] is vermeld dat het een vervanging betreft van het oude nummer (polis [nummer 1]. Ook stelt de bank dat zelfs al zou de verpanding niet rechtsgeldig zijn, dit niet afdoet aan het feit dat de consument de hypothecaire lening aan het einde van de looptijd moet terug betalen.

6.14 De Commissie van Beroep heeft niet kunnen vaststellen dat polis [nummer 2] rechtsgeldig is verpand aan RVS. Op de pandakte die is genoemd onder punt 3.5 wordt melding gemaakt van polis [nummer 1] en niet van polis [nummer 2]. Weliswaar is op het polisblad van 3 september 2008 vermeld dat de verzekeringnemer ingevolge een akte van 22 mei 2008 al diens uit deze verzekering voortvloeiende rechten en vorderingen in pand heeft gegeven aan de bank, maar de Commissie van Beroep heeft deze akte niet aangetroffen in het dossier. De Commissie van Beroep kan de stellingname van de bank dat in de nieuwe polis [nummer 2] is vermeld dat het een vervanging betreft van het oude nummer (polis [nummer 1]) niet volgen.

6.15 Het is echter de vraag welke consequenties hieraan moeten worden verbonden. De consument heeft onder punt 5 gevorderd dat de verpanding van polis [nummer 2] wordt teruggedraaid. Die vordering is echter niet toewijsbaar, als geen sprake is van een rechtsgeldige verpanding van de polis. De bank heeft terecht opgemerkt dat ook als geen sprake is van een rechtsgeldige verpanding, de hypothecaire lening zal moeten worden terugbetaald. Het niet rechtsgeldig verpanden van polis [nummer 2] aan de bank leidt er ook niet toe dat de consument zich op het standpunt kan stellen dat de hypothecaire geldlening rechtsgeldigheid ontbeert, zo voegt de Commissie van Beroep toe.

6.16 Het komt er dus op neer dat de Commissie van Beroep geen gevolgen kan verbinden aan het niet-rechtsgeldig verpanden van polis [nummer 2].

6.17 Hiermee komt de Commissie van Beroep nog toe aan het laatste argument van de consument, namelijk dat in de hypothecaire akte een onjuist bouwjaar van het schip is opgenomen. De bank heeft dit niet betwist, zodat de Commissie van Beroep hiervan zal uitgaan.

6.18 Dit feit kan niet leiden tot toewijzing van enige vordering van de consument. Anders dan de consument stelt, kan dit niet leiden tot vernietiging van de hypothecaire leningsovereenkomst met de bank. De reden daarvoor is dat niet aannemelijk is dat de consument de overeenkomst niet zou hebben gesloten. De consument heeft dat ook niet aangevoerd. Ook is niet aannemelijk dat de bank had moeten begrijpen dat de juiste vermelding van het bouwjaar van het schip dat de consument had gekocht van essentiële betekenis was voor het aangaan van de overeenkomst. Dit heeft de consument evenmin aangevoerd.

6.19 De consument heeft nog vergoeding van immateriële schade gevorderd (punt 3). Ook deze vordering zal worden afgewezen, nu niet gebleken is dat de bank toerekenbaar tekort is geschoten jegens de consument of onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld.

6.20 De slotsom is dat het beroep ongegrond is. Voor een kostenveroordeling van de bank is daarmee geen plaats.

## 7. De beslissing

De Commissie van Beroep:

7.1 verklaart het beroep ongegrond.