Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1007
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. D.P.C.M Hellegers, leden en mr. C. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 mei 2018
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 6 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Hypotheekadvies. Consumenten hebben gesteld dat de Bank niet heeft gehandeld als van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur verwacht mag worden. Niet in geschil is dat de eerste door de Bank verstrekte offerte niet aan de wensen van Consumenten voldeed. Consumenten hebben deze offerte niet geaccepteerd. De Bank heeft toegegeven dat de hypotheekaanvraag en de communicatie daarover vanuit de Bank niet zijn verlopen zoals Consumenten van de Bank hadden mogen verwachten. De Bank heeft hiervoor haar excuses aangeboden, kosteloos een hersteladviesgesprek uitgevoerd, een aantal oplossingen bedacht en heeft ook de advieskosten vergoed. Dat Consumenten schade hebben geleden dan wel zullen lijden, is niet gebleken. Consumenten hebben deze offerte niet geaccepteerd en de Bank heeft alsnog een offerte met een hypotheekconstructie waarbij de Verzekering in stand blijft, aangeboden. Consumenten hebben verder aangevoerd dat zij in de veronderstelling verkeerden verzekerd te zijn voor een bedrag van € 94.221,- bij een maandpremie van € 123,64. De Bank heeft deze bedragen in de eerste, door Consumenten niet geaccepteerde offerte, vermeld. Onvoldoende grond aanwezig om gerechtvaardigd vertrouwen aan te nemen. Deze bedragen zijn niet opgenomen in de door Consumenten geaccepteerde offerte en ook niet in het adviesrapport. De Bank heeft de informatie medegedeeld voor het verstrekken van de eerste offerte en heeft betrekking op de hypotheekconstructie met bankspaarhypotheek die door Consumenten niet is geaccepteerd. Vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juni 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2002 hebben Consumenten een hypothecaire geldlening, een zogenaamde Combinatie-hypotheek, afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) de Bank. Deze geldlening bestond uit de leningdelen Maatwerk en Aflossingsvrij. Aan het leningdeel Maatwerk is een Maatwerk-verzekering (hierna: de Verzekering) van Nationale Nederlanden (hierna: NN) gekoppeld waarbij de premie wordt ingelegd in het ING Hypotheek Rente Fonds (hierna: Fonds). De rentevergoeding over de opgebouwde waarde in het Fonds is gelijk aan de voor het leningdeel Maatwerk overeengekomen hypotheekrente. De opgebouwde waarde in de Verzekering is bedoeld voor de aflossing van het leningdeel Maatwerk en kwalificeert als een Kapitaalverzekering Eigen Woning (hierna: KEW). In maart 2016 bedroeg de maandpremie € 123,64. De rentevergoeding bedroeg op dat moment 4,95%, gelijk aan de hypotheekrente voor het leningdeel Maatwerk.

2.2 In 2005 hebben Consumenten een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank, waarbij de Verzekering is voortgezet.

2.3 Naar aanleiding van de aankoop van een andere woning hebben Consumenten zich in 2016 voor een hypotheekadvies tot de Bank gewend. In mei 2016 heeft er hypotheekadvies-gesprek plaatsgevonden.

2.4 Op 23 juni 2016 heeft de Bank een hypotheekofferte uitgebracht voor een bedrag van € 218.000,-. In de offerte was opgenomen dat de geldlening bestond uit een bankspaardeel en een aflossingsvrij deel. Consumenten hebben deze offerte niet geaccepteerd, omdat zij geen bankspaarhypotheek wilden. Consumenten hebben hierop contact opgenomen met NN over de voortzetting van de Verzekering. NN heeft hierop aangegeven dat bestaande klanten, die voor 1 januari 2013 een maatwerkverzekering hebben afgesloten, de verzekering kunnen blijven behouden.

2.5 Op 27 juni 2016 heeft de Bank een schriftelijk hypotheekadvies uitgebracht. Voor het advies van de Bank hebben Consumenten een bedrag van € 1.350,- aan advieskosten betaald.

2.6 Op 5 juli 2016 heeft de Bank een nieuwe hypotheekofferte uitgebracht voor een bedrag van € 217.721,-, welke door Consumenten is geaccepteerd.

In de hypotheekofferte is opgenomen dat de geldlening uit vier leningdelen bestaat, te weten:

- een aflossingsvrij deel ad € 58.000,-;
- een aflossingsvrij deel ad € 49.211,-;
- een annuïteiten deel ad 16.289,-; en
- een levendeel ad € 94.221,-.

2.7 Ten aanzien van het levendeel is in de hypotheekofferte het volgende opgenomen:

Levendeel	
Bedrag	€ 94.221,00
Looptijd	28 jaar
Bestedingsdoel	Eigen Woning
Rentevaste periode	10 jaar
Rentedatum	27 juni 2016
Rentepercentage	2,09%
De opbouw van uw rentepercentage	2,34% NHG standaardrente
	- 0,25% Actieve Betaalrekening Korting
Jaarlijks kostenpercentage	2,2%
Rentebedrag per maand	€ 164,10
Aflossing	Met de uitkering van de polis(sen) wordt na 28 jaar het hypotheekbedrag van € 94.221,00 afgelost.

2.8 De hypotheekakte is op 22 augustus 2016 gepasseerd.

2.9 In oktober 2017 hebben Consumenten een brief van NN ontvangen met betrekking tot de Verzekering.

Hierin staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

Van ING Hypotheken vernamen wij dat uw polis na het aflossen van uw Maatwerkhypotheek onder nummer [redacted] verpand had moeten worden aan uw Levenhypotheek onder nummer [redacted] en dat de door u verschuldigde hypotheekrente 2,09% bedraagt per 1 september 2016.

Uit onze administratie is gebleken dat het rentepercentage wat vergoed wordt over uw saldo in het ING Hypotheek Rente Fonds Kapitaal nog niet was aangepast en de verpanding ten onrechte van de polis was verwijderd. Wij hebben de verpanding weer toegevoegd en hebben het rentepercentage alsnog per 1 oktober 2017 gewijzigd naar 2,09% (u kreeg nog 4,95% vergoed).

Voor het ten onrechte verwijderen van de verpanding en het niet eerder aanpassen van het rentepercentage bieden wij onze welgemeende excuses aan.

Het huidige beoogde doelkapitaal van uw Maatwerkverzekering bedraagt nog € 125.002,87 terwijl het leningdeel van uw Levenhypotheek bedraagt € 94.221,00. Om te voorkomen dat op de einddatum de opgebouwde waarde van uw Maatwerkverzekering hoger is dan het leningdeel van u Levenhypotheek kan het beoogde doelkapitaal worden verlaagd.

Wij willen u graag de mogelijkheid bieden om het te verwachten eindkapitaal van € 94.221,00 te realiseren. De premie die hiervoor nodig is bedraagt € 189,52 (is nu € 123,64) te voldoen per 1 november 2017.

2.10 Naar aanleiding van deze brief hebben Consumenten contact gehad met NN. Op 8 november 2017 heeft NN Consumenten geïnformeerd over het te verwachten eindkapitaal bij een maandpremie van € 123,64:

Naar aanleiding van uw verzoek het volgende.

Met de huidige rente van 2,09% en de maandpremie van € 123,64 is het te verwachten eindkapitaal € 79.051,00.

Om een eindkapitaal van € 125.002,87 te halen wijzigt de premie in € 322,33.

Deze bedragen zijn indicatief en berekend per december 2017.

Na akkoord van de ING Bank en op uw verzoek kan er een vrijblijvende offerte worden gemaakt met de definitieve premie.

2.11 Consumenten hebben een klacht ingediend bij de Bank over het adviestraject bij de aanvraag van de geldlening. In december 2017 heeft een kosteloos adviesgesprek plaatsgevonden. De Bank heeft een gratis hersteladviesgesprek aangeboden. Het adviesgesprek heeft inmiddels plaatsgevonden en de Bank heeft Consumenten een aantal mogelijke oplossingen geboden. Daarnaast heeft de Bank de advieskosten ad € 1.350,- vergoed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen vergoeding van de door hen geleden schade als gevolg van het handelen van de Bank. De schade bedraagt € 15.170,00, zijnde het verschil tussen € 94.221,- en € 79.051,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De Bank heeft niet gehandeld als van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur verwacht mag worden. De Bank heeft diverse fouten gemaakt.
Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consumenten ontvingen een hypotheekofferte voor een bankspaarhypotheek. De Bank heeft op eigen initiatief en zonder overleg een bankspaarhypotheek aangeboden, terwijl Consumenten hadden aangegeven de bestaande Verzekering te willen voortzetten. Volgens de adviseur van de Bank kon de bestaande Verzekering niet worden meegenomen naar de nieuwe geldlening.
- Voorts heeft de Bank Consumenten onjuist geïnformeerd over de mogelijkheden om de premie van de Verzekering te verhogen. Consumenten verkeerden op basis van het advies van de Bank in de veronderstelling verzekerd te zijn voor een bedrag van € 94.221,- voor een maandpremie van € 123,64.
- Daarnaast heeft de Bank een onjuiste berekening uitgevoerd en blijkt dat met een premie van € 123,64 slechts een eindkapitaal van € 79.051,- mogelijk is.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is in geding of de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen uit hoofde van de tussen haar en Consumenten geldende overeenkomst van opdracht. Of dat het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld.

4.2 Voor de beoordeling van de vraag of de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen als adviseur is van belang dat de rechtsverhouding tussen Consumenten en de Bank kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek, hierna: BW). In het licht hiervan rustte op de Bank bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consumenten een zorgplicht.

De Bank diende tegenover haar opdrachtgever, hier Consumenten, de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1. 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 naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.

4.3 Vast staat dat Consumenten advies hebben gevraagd aan de Bank. Vervolgens heeft in mei 2016 een hypotheekadviesgesprek plaatsgevonden waarna de Bank in juni 2016 een hypotheekofferte heeft uitgebracht. Niet in geschil is dat deze offerte niet aan de wensen van Consumenten voldeed. Consumenten hebben deze offerte niet geaccepteerd, omdat de hypotheekconstructie anders was dan verzocht. De Bank heeft Consumenten een bankspaarhypotheek geoffreerd, terwijl Consumenten de Verzekering wilden voortzetten. De Bank heeft toegelicht geen nieuwe hypotheken in combinatie met een Maatwerk-verzekering meer aan te bieden en dat de technische ondersteuning in het hypotheken-systeem is komen te vervallen. Om die reden heeft de hypotheekadviseur naar een andere constructie gezocht en deze aan Consumenten voorgelegd. Consumenten hebben hierop contact gehad met NN. NN heeft aangegeven dat Consumenten, als bestaande klanten, de Verzekering konden voortzetten en dat deze kon worden gekoppeld aan een nieuwe geldlening. Consumenten hebben deze informatie met de Bank gedeeld en gebleken is dat de mogelijkheid bestaat om een Levenhypotheek af te sluiten en hieraan de Verzekering te verpanden. Echter is daarmee de directe koppeling van de hypotheekrente aan de spaarrente in het Fonds dan niet afgedekt. Om dit toch mogelijk te maken dient de afdeling Hypotheken Gekoppelde Producten toekomstige rentewijzigingen handmatig te bewaken en deze door te geven aan NN. De Bank heeft toegegeven dat de hypotheekaanvraag en de communicatie daarover vanuit de Bank niet zijn verlopen zoals Consumenten van de Bank hadden mogen verwachten. De Bank heeft hiervoor haar excuses aan Consumenten aangeboden, kosteloos een hersteladviesgesprek uitgevoerd, een aantal oplossingen bedacht en heeft ook de advieskosten vergoed.

4.4 Van de Bank mocht in het onderhavige geval worden verwacht dat de hypotheekconstructie aan de wensen van Consumenten voldeed en in het geval niet aan de wensen voldaan kon worden dat dit deugdelijk en onderbouwd zou worden toegelicht. Het is spijtig dat dit niet is gebeurd, maar de Bank heeft haar fout hersteld. Dat Consumenten schade hebben geleden dan wel zullen lijden, is niet gebleken nu Consumenten deze offerte niet hebben geaccepteerd en de Bank alsnog een offerte met een hypotheekconstructie waarbij de Verzekering in stand blijft, heeft aangeboden.

4.5 Verder verwijten Consumenten de Bank dat zij onjuist geïnformeerd zijn over de mogelijkheden om de premie van de Verzekering te verhogen. De Bank heeft aangegeven dat de premie niet kon worden verhoogd en dat het eindkapitaal daardoor zou dalen van € 125.000,- naar € 94.221,-. De premie van de Verzekering kon echter niet worden verhoogd in geval van omzetting naar een bankspaarhypotheek. Deze mededeling van de Bank had betrekking op de offerte van 23 juni 2016. Een hogere premie is in dat geval uit fiscaal oogpunt niet toegestaan. Niet gebleken en betwist is dat deze informatie onjuist is.

4.6 Voorts hebben Consumenten gesteld dat zij naar aanleiding van de informatie van de Bank in de gerechtvaardigde veronderstelling verkeerden verzekerd te zijn voor een bedrag van € 94.221,- voor een maandpremie van € 123,64. Omdat Consumenten daardoor minder zouden aflossen dan bij de vorige hypotheekconstructie, hebben Consumenten het annuïtaire deel toegevoegd aan de geldlening. Achteraf is gebleken dat de premie van de Verzekering wél kon worden verhoogd. De Bank erkent dat zij bij NN een aanvraag had moeten doen voor premie-aanpassing in verband met een hypotheekrentewijziging. Als de Bank correct had gehandeld, dan hadden Consumenten een hogere premie moeten betalen, maar waren Consumenten wel verzekerd voor een bedrag van € 125.000,-. Dit is niet gebeurd, waardoor het eindkapitaal van de Verzekering is gedaald naar € 94.221,-.

4.7 De Bank heeft toegelicht dat de hypotheekrente en de vergoeding van de Verzekering aan elkaar gekoppeld zijn. Het rendement binnen de Verzekering is gelijk aan het rentepercentage van de betreffende hypothecaire lening. Bij een hoog rentepercentage hoeven Consumenten minder premie in te leggen om aan het eind van de looptijd toch op het beoogde eindbedrag uit te komen. Gaat de rente in een volgende rentevastperiode echter omlaag, dan gebeurt het omgekeerde: de rente over het opgebouwde kapitaal daalt, zodat meer premie moet worden ingelegd om op het beoogde eindkapitaal uit te komen. Een daling van de hypotheekrente wordt daarmee gedeeltelijk ongedaan gemaakt door een hogere maandelijkse premie. Uit de stukken maakt de Commissie op dat Consumenten bekend waren met deze eigenschap en de gevolgen hiervan. Met een rentevergoeding van 4,95% en een maandpremie van € 123,64 bedroeg het verzekerd eindkapitaal € 125.000,-. Omdat de hypotheek na de omzetting een rentepercentage kent van 2,09% is de vergoeding op de Verzekering ook aangepast naar 2,09%. Om bij de lagere rentevergoeding toch een eindkapitaal van € 125.000,- te bereiken, stijgt de premie naar € 329,33. De premiestijging is dan ook het gevolg van de lagere rentestand. Indien het verzekerd kapitaal niet eerst naar beneden zou zijn bijgesteld maar ongewijzigd (€ 125.000,-) zou zijn gebleven, zou de premie als gevolg van de lagere rente eveneens zijn gestegen.

4.8 De Commissie overweegt als volgt. Nadat Consumenten niet hadden ingestemd met de offerte van juni 2016 en zij bij de Bank hadden geïnformeerd over de mogelijkheden om de Verzekering voort te zetten, heeft de Bank een tweede offerte uitgebracht.

In deze offerte van juli 2016 is met betrekking tot de Verzekering enkel benoemd dat de uitkering hiervan dient ter aflossing van het Levendeel. De offerte vermeldt geen maandbedrag, ook geen indicatie. De offerte ziet enkel op de renteherziening van de leningdelen van de geldlening. Ook in het adviesrapport wordt niets gezegd over de hoogte van de premie voor de Verzekering. Het enkele feit dat de Bank in de eerste, niet door Consumenten geaccepteerde offerte, een eindkapitaal van € 94.221,- bij een maandpremie van € 123,64 heeft vermeld, vormt naar het oordeel van de Commissie niet voldoende grond om gerechtvaardigd vertrouwen aan de zijde van Consumenten aan te nemen. Bovendien hebben Consumenten zelf aangegeven dat het bij een dergelijke renteverlaging logisch is dat zij meer premie moeten gaan betalen. Dat de Bank verzuimd heeft om bij NN een premie-aanpassing aan te vragen, maakt dit niet anders.

4.9 De Bank heeft verder aangevoerd geen rekenfout te hebben gemaakt. Omdat de hypotheek na de omzetting een rentepercentage kent van 2,09%, is de vergoeding op de Verzekering ook aangepast naar 2,09%. Om bij de lagere rentevergoeding toch een eindkapitaal van € 125.000,- te bereiken, stijgt de premie naar € 329,33. De premiestijging is dan ook niet het gevolg van een rekenfout van ING, maar van de lagere rentestand (zoals in punt 4.7 is vermeld). Indien het verzekerd kapitaal niet eerst naar beneden zou zijn bijgesteld maar ongewijzigd (€ 125.000,-) zou zijn gebleven, zou de premie als gevolg van de lagere rente eveneens zijn gestegen. Niet in geschil is dat de Bank ook deze informatie heeft medegedeeld voor het verstrekken van de eerste offerte en betrekking heeft op de hypotheekconstructie met bankspaarhypotheek die door Consumenten niet is geaccepteerd.

4.10 De Bank heeft Consumenten aangeboden om de hypotheekconstructie alsnog aan te passen waarbij het eindkapitaal van de Verzekering wordt verhoogd naar het oorspronkelijke eindbedrag van € 125.000,-. De Bank heeft aangeboden deze omzetting kosteloos uit te voeren waardoor de hypotheekconstructie aan de wensen van Consumenten voldoet en zij geen financieel nadeel lijden. Naast de reeds terugbetaalde advieskosten en het gratis hersteladviesgesprek ziet de Commissie geen reden de Bank tot meer te verplichten.

4.11 De vordering wordt derhalve, hoe ongelukkig de communicatie van de Bank ook is geweest, door de Commissie afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.