Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0387

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	3 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Overboeking effecten. Met haar eerste klachtonderdeel verwijt de consument de bank dat het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid niet tijdig geregeld was en dat zij daardoor in de problemen is gekomen. De commissie oordeelt evenwel dat de bank op dit punt niet is tekortgeschoten. Het tweede klachtonderdeel – dat de bank ter uitvoering van de opdracht van de consument om haar beleggingen over te boeken naar een andere bank, fracties van beleggingen heeft verkocht – is wel gegrond en leidt tot een gedeeltelijke toewijzing van de vordering.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; 5) de aanvullende stukken van de consument; en 6) de aanvullende stukken van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op donderdag 18 april 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 1] (bedrijfsjurist) en mevrouw [naam 2] (medewerker beroepsklachten en geschillen).

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 en haar (inmiddels ex-)partner hadden een hypothecaire geldlening bij de bank. In 2013 zijn de consument en haar partner uit elkaar gegaan. De consument is in de woning blijven wonen.

2.2 In december 2018 heeft de consument contact opgenomen met de bank over de hypotheekmogelijkheden.

Dit hield verband met het volgende: medio 2019 zou het perceel waar de woning van de consument op stond, worden gesplitst in een woonperceel en drie grondpercelen; de drie grondpercelen zouden op 10 oktober 2019 overgedragen worden aan een aannemer. Om de grondpercelen onbezwaard over te kunnen dragen, heeft de consument de bank verzocht om een royement van het hypotheekrecht van de bank op de grondpercelen. Verder wilde de consument (met de verkoopopbrengst van de grondpercelen) één van de leningdelen aflossen. Tot slot heeft de consument de bank verzocht om haar ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan.

2.3 Op 12 december 2018 heeft de bank de consument per e-mail laten weten welke gegevens nodig waren om het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te kunnen beoordelen.

2.4 Op 16 augustus 2019 heeft de consument de bank een bericht gestuurd en daarin het volgende aangegeven:

> *"Begin oktober is de overdracht van de grond van een deel van mijn tuin aan de aannemer. Ik blijf in mijn huis wonen en wil de helft van de huidige hypotheek aflossen en de andere helft handhaven.*
>
> *Graag verneem ik welke gegevens je daarvoor nodig hebt of dat je reeds voldoende gegevens hebt om dat te regelen. Indien er nog gegevens nodig zijn, verneem ik graag welke en aan wie deze moeten worden toegezonden."*

2.5 De bank heeft daar (dezelfde dag) als volgt op gereageerd:

> *"De email van december zal grotendeels actueel zijn qua benodigde gegevens.*
>
> *We hebben echter een update uitstaan bij de collega's van hypotheken dus komen er spoedig bij je op terug."*

2.6 Op 2 september 2019 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument. De bank heeft aangegeven de twee trajecten los van elkaar te behandelen: eerst het verzoek tot royement van het hypotheekrecht op de drie over te dragen grondpercelen; daarna het verzoek tot ontslag van de ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid.

2.7 Op 16 september 2019 is door een zakelijke schuldeiser van de ex-partner van de consument beslag gelegd op het woonperceel. Begin oktober zijn de consument en de bank bekend geraakt met deze beslaglegging. Dit beslag was voor de bank een 'credit event'. Daarom wilde de bank nog niet meteen instemmen met een royement van haar hypotheekrecht op de drie (over te dragen) grondpercelen.

2.8 Op 10 oktober 2019 heeft de consument via haar B.V. een bedrag van € 656.000,- betaald ter aflossing van de hypothecaire geldlening. De bank heeft toen alsnog een aflosnota naar de notaris gezonden, zodat de overdracht van de drie grondpercelen aan de aannemer doorgang kon vinden.

2.9 In april 2020 heeft de consument een (nieuwe) hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank.

2.10 De consument belegde bij de bank. Begin 2021 heeft zij de bank opdracht gegeven om haar beide effectendepots over te boeken naar een andere bank. De consument heeft daarbij gebruik gemaakt van de Overboekservice Effecten. In dat kader heeft de bank de fracties van de deelnemingsrechten in beleggingsfondsen verkocht. Fracties zijn breukdelen van deelnemingsrechten - dus posities achter de komma - die door de bank niet overgeboekt (kunnen) worden naar een andere bank. De consument heeft zich over deze verkoop beklaagd. Uit coulance heeft de bank de consument een compensatievoorstel gedaan van € 178,61. De consument heeft dit voorstel niet geaccepteerd.

De klacht en vordering

2.11 De klacht van de consument bestaat uit drie onderdelen. Het eerste klachtonderdeel ziet op de situatie rondom de hypothecaire geldlening. Om de eigendom van de drie percelen op 10 oktober 2019 onbezwaard – dus zonder dat er nog een hypotheekrecht op zou rusten – over te kunnen dragen, was een aflosnota van de bank vereist waarmee de bank toestemming zou geven voor het royement van het hypotheekrecht. Vanwege het gelegde beslag wilde de bank geen toestemming geven voor het royement. Ondanks veelvuldig overleg en uitleg over de situatie weigerde de bank ook maar iets te doen. Ten einde raad heeft de consument ervoor gekozen om de hypothecaire geldlening volledig af te lossen door geld te lenen van haar eigen B.V. Hierdoor heeft zij schade geleden (onder meer doordat de fiscus het van de B.V. geleende geld niet volledig als eigenwoningschuld aanmerkt, waardoor de consument hypotheekrenteaftrek misloopt). Deze schade had voorkomen kunnen worden als de bank het verzoek om de ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan meteen in behandeling had genomen. Immers, als de bank begin 2019 al het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid had geregeld, zou de consument enig eigenaar van de woning zijn geweest en zou er geen beslag (kunnen) zijn gelegd op de woning.

2.12 In de tweede plaats komt de consument op tegen de verkoop van de fracties van haar beleggingen *zonder dat zij hier toestemming voor heeft gegeven*. De consument vordert hiervoor een schadevergoeding van € 2.500,-. In dat kader heeft zij aangegeven dat er kosten in rekening zijn gebracht voor het overzetten van de beleggingen, voor de verkoop van de beleggingen en voor het handhaven van de beleggingsrekeningen.

2.13 In de derde plaats heeft de consument de bank verzocht om een afschrift van het volledige dossier. De bank heeft niet aan dit verzoek voldaan.

Het verweer

2.14 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

Klachtonderdeel 1

3.1 De bank heeft aangevoerd dat dit klachtonderdeel niet-behandelbaar is. In dat kader verwijst de bank naar een uitspraak (GC Kifid nr. 2023-0780) waarin de Geschillencommissie tot het oordeel kwam dat de klacht over het aanvraagproces niet-behandelbaar was op grond van artikel 1 van het reglement. De commissie overweegt dat het in de onderhavige zaak niet gaat om de aanvraag van een nieuwe lening, maar om een verzoek tot aanpassing van de huidige lening (door de ex-partner als medeschuldenaar te ontslaan). Beide verzoeken lijken weliswaar op elkaar, aangezien bij beide verzoeken de kredietwaardigheid moet worden beoordeeld, maar – anders dan bij de aanvraag van een nieuwe geldlening – neemt de consument dus al een financiële dienst af bij de bank (namelijk de hypothecaire geldlening) en gaat haar klacht over déze financiële dienst. Het niet-behandelbaarheidsverweer van de bank slaagt daarom niet.

3.2 Inhoudelijk draait dit klachtonderdeel om de vraag of de bank het verzoek van de consument om haar ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan, sneller had moeten oppakken. In december 2018 heeft de consument de bank verzocht om haar ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan. Op 16 september 2019, toen het beslag op de woning werd gelegd, was het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid nog niet geregeld. Als de bank de ex-partner al eerder uit de hoofdelijke aansprakelijkheid had ontslagen en de woning vervolgens aan de consument zou zijn toegescheiden, dan was er geen beslag gelegd op de woning, was er dus ook geen 'credit event' geweest, had de bank wél een aflosnota opgesteld en had de overdracht van de drie percelen zonder problemen kunnen plaatsvinden. De commissie begrijpt dat de consument dan een hoop stress en ellende bespaard zou zijn gebleven. Vraag is dus of de bank is tekortgeschoten door het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid niet vóór 16 september 2019 beoordeeld te hebben.

3.3 Voor deze vraag is het tijdsverloop van belang. Op 12 december 2018 had de bank de consument laten weten welke gegevens zij nodig had om het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te kunnen beoordelen. De bank wijst erop dat de consument de benodigde stukken pas eind augustus 2019 verstrekt heeft. De consument stelt zich echter op het standpunt dat de bank het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid in februari 2019 had moeten regelen. Volgens de consument heeft er in februari 2019 een gesprek plaatsgevonden tussen haar en de bank. In dat gesprek heeft de consument – zo stelt zij – aangegeven dat de bank reeds op de hoogte was van haar vermogenspositie en financiële situatie en dat het daarom niet nodig was om allerlei stukken aan te leveren. De bank betwist echter dat dit gesprek heeft plaatsgevonden.

3.4 De commissie overweegt dat het niet uitmaakt of dit gesprek nu wel of niet heeft plaatsgevonden. Immers, het eerstvolgende contactmoment tussen de consument en de bank was op 16 augustus 2019, toen de consument de bank een e-mail stuurde met de vraag welke gegevens de bank nodig had – wat voor de bank kennelijk[1] een signaal was dat het verzoek van de consument om haar ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan, nog speelde. Ook als er in februari 2019 een gesprek was geweest tussen de consument en de bank, is er nog steeds een periode van meerdere maanden (tot aan de mail van 16 augustus 2019) waarin beide partijen hebben stilgezeten. Enerzijds heeft de bank – die in afwachting was van de opgevraagde stukken – geen navraag gedaan bij de consument toen de opgevraagde stukken niet werden aangeleverd. Anderzijds heeft de consument – die in de veronderstelling verkeerde dat de bank alle benodigde gegevens al had – niet aan de bank gevraagd waarom zij niets meer hoorde over haar verzoek om haar ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan. Het had echter wel op de weg van de consument gelegen om aan de bel te trekken. Het is immers de consument – en niet de bank – die graag de overeenkomst van geldlening wilde aanpassen. Dit brengt met zich dat de bank niet proactief had hoeven navragen bij de consument of zij het verzoek om haar ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan nog steeds wilde voortzetten. Het 'stilzitten' van de bank vormt daarom geen tekortkoming.

3.5 Wat betreft het tijdsverloop tussen 16 augustus 2019 en 16 september 2019 overweegt de commissie als volgt. Op 16 augustus 2019 is voor de bank duidelijk geworden dat het verzoek om de ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan, verder opgepakt moest worden. Op dat moment beschikte de bank echter nog niet over de benodigde gegevens om het verzoek te kunnen beoordelen. Verder speelde in dezelfde periode ook het verzoek van de consument tot royement van het hypotheekrecht op de over te dragen percelen. Hoewel de commissie geen juridische reden ziet waarom beide verzoeken niet gelijktijdig verwerkt zouden kunnen worden, mocht de bank ervoor kiezen om de verzoeken na elkaar te behandelen. Gelet op het feit dat de bank (begrijpelijkerwijs) voorrang heeft gegeven aan het verzoek tot royement van het hypotheekrecht, hoefde van de bank in redelijkheid niet verwacht te worden dat zij het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid al vóór 16 september 2019 beoordeeld zou hebben. Van een tekortkoming van de bank is daarom geen sprake.

Klachtonderdeel 2

3.6 Dit klachtonderdeel draait om de vraag of de bank, ter uitvoering van de opdracht van de consument om haar beleggingen over te boeken naar een andere bank, de fracties (oftewel de posities achter de komma) mocht verkopen. De consument stelt dat zij de bank geen toestemming heeft gegeven om de fracties te verkopen.

[1] Hoewel de e-mail van 16 augustus 2019 betrekking heeft op de overdracht van de drie percelen (en het daarvoor benodigde royement van het hypotheekrecht op de drie percelen), verwijst de bank in haar reactie naar haar e-mail van 12 december 2018, die betrekking heeft op het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid.

De bank stelt zich echter op het standpunt dat zij de fracties wel mocht verkopen. Ten eerste wijst de bank erop dat het een gangbare praktijk is om bij de opheffing van een beleggingsrekening dergelijke fracties te verkopen. Ten tweede verwijst de bank naar een bepaling in de algemene voorwaarden; daarin is opgenomen dat de consument na het geven van de opdracht tot overboeking niet meer over de beleggingen kan beschikken.

3.7 Anders dan de bank is de commissie van oordeel dat uit de zinssnede "kunt u niet meer over deze beleggingen beschikken" niet automatisch volgt dat de bank de fracties mocht verkopen. Verder stelt de commissie vast dat nergens in de voorwaarden is bepaald dat bij een opdracht tot overboeking de fracties verkocht worden. Met andere woorden: er is geen contractuele grondslag voor het verkopen van de fracties. Wat betreft het beroep van de bank op de gangbare praktijk overweegt de commissie dat uit de gewoonte weliswaar rechtsgevolgen kunnen voortvloeien – zie artikel 6:248 lid 1 BW – maar dat het in een rechtsverhouding met een particuliere belegger gebruikelijk is om alles uitputtend te regelen in de algemene voorwaarden. Naar het oordeel van de commissie had de bank de fracties niet zonder een dergelijke contractuele grondslag mogen verkopen.

3.8 De vervolgvraag is tot welke schade dit heeft geleid. De consument vordert een schadevergoeding van € 2.500,-. In dat kader heeft zij aangegeven dat er kosten in rekening zijn gebracht voor het overzetten van de beleggingen, voor de verkoop van de beleggingen en voor het handhaven van de beleggingsrekeningen. De commissie ziet echter niet in wat het verband is met het (zonder contractuele grondslag) verkopen van de fracties. Wat wél schade is, is het feit dat de consument – doordat de fracties verkocht waren – niet meer van een koersstijging kon profiteren. Op het moment dat de consument wist dat de fracties waren verkocht, had zij evenwel haar verdere schade kunnen beperken door deze fracties weer aan te kopen. De koersbeweging ná dat moment moet daarom voor rekening van de consument blijven. De schade die de bank moet vergoeden is dan ook het verschil tussen de koers op het moment van verkoop van de fracties en de koers op het moment dat de consument geïnformeerd werd over de verkoop. Uit het coulancevoorstel van de bank maakt de commissie op dat dit € 178,61 bedraagt.

3.9 Dit betekent dat de bank € 178,61 moet vergoeden aan de consument.

Klachtonderdeel 3

3.10 Wat betreft de vordering tot het verstrekken van een afschrift van het volledige dossier, overweegt de commissie als volgt. Nog even los van wat er precies onder "het volledige dossier" verstaan moet worden, is er geen rechtsplicht voor de bank om het volledige dossier te verstrekken. Deze vordering moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument een bedrag van € 178,61 vergoedt. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl