

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-414  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 mei 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank NV, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 11 juli 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De Commissie heeft geoordeeld dat Consument geen gerechtvaardigd vertrouwen mocht ontlenen aan een mededeling van de Bank aan de notaris, dat de geldlening was afgelost. Consument heeft immers erkend dat hij wist van het bestaan van de hypothecaire geldlening en dat hij aan de hand van bankafschriften, hypotheekjaaropgaven en de opgaven van de inkomstenbelasting had kunnen weten dat geen product was afgesloten waaruit de hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de door Consument ingediende repliek;
- het dupliekschrift van de Bank.

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

De Commissie stelt vast dat partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting bij Kifid op 10 april 2018 en aldaar zijn verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is zoon en executeur testamentair van de nalatenschap van mevrouw [naam moeder consument], die op [datum] 2016 is overleden. Zij hield een aflossingsvrije hypothecaire geldlening bij de Bank aan met nummer [Nummer geldlening].
- 2.2 Deze geldlening heeft de Bank in 1998 verstrekt voor een bedrag van fl. 120.000,-.
- 2.3 De Bank heeft op 5 oktober 2016 van de notaris een aflosverzoek ontvangen in verband met de verkoop van de woning.

De Bank heeft de notaris op 7 oktober 2016 een brief met, zover hier relevant, de volgende inhoud verzonden:

Geachte heer, mevrouw,

Graag informeren wij u dat de hypotheek van [redacted] aan de woning [redacted] [redacted] volledig is afgelost. Bij deze brief vindt u de volmacht voor het uitschrijven van deze hypotheek uit het Kadaster.

De ondergetekende, de ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verklaart hierbij **onherroepelijk volmacht te geven aan ieder van de medewerkers van het kantoor:**

te [redacted]

om voor en namens ondergetekende(n) bij notariële akte te verklaren: dat na te melden hypotheekrecht en alle in verband met dat hypotheekrecht aan de ondergetekende toekomende pandrechten, geheel zijn vervallen omdat:

- de vordering tot zekerheid waarvoor zij werd verleend is voldaan en dat deze vordering niet met beperkt recht is belast of is overgedragen; en of
- de overeenkomst of rechtsverhouding tot waarborg waarvan zij strekte - voor zover verbonden aan deze hypothecaire zekerheid - is beëindigd.

De gevolmachtigde(n) is/zijn tevens gemachtigd om voormelde akte, houdende verklaring van vervallen zijn van gemelde hypotheek, te doen inschrijven in de openbare registers en om alles meer te doen wat hij/zij ter zake nodig of wenselijk acht(en).

Het betreft de hypotheek welke is ingeschreven op het kantoor van de Dienst voor het kadaster en de openbare registers

te	:	
op	:	22-04-1998
in register Hypotheken 3 deel:	:	[redacted]
nummer	:	[redacted]
ten behoeve van	:	ondergetekende
ten laste van	:	[redacted]

Getekend te Amsterdam op 7 oktober 2016

- 2.4 Uit het jaaroverzicht 2016 blijkt een openstaande hypothecaire geldschuld op 31 december 2016 van € 54.453,63.
- 2.5 Consument heeft op 27 februari 2017 contact opgenomen met de Bank nadat hij heeft geconcludeerd dat de hypothecaire geldlening niet was beëindigd. Het recht van hypotheek is wel reeds door de notaris geroepen.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert kwijting van de openstaande restantschuld uit de hypothecaire geldlening of immateriële schadevergoeding ter grootte van € 54.455,-.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft in dupliek erkend dat hij wist dat er een hypothecaire geldlening bestond. De Bank heeft echter op 7 oktober 2016 een royementsvolmacht verstuurd aan de notaris, waarin is bepaald dat een volmacht wordt gegeven om te verklaren dat de vordering van het hypothecair recht is afgelost en dat de hypotheek kon worden doorgehaald. Consument stelt dat hij er vanwege de mededeling van de Bank aan de notaris op mocht vertrouwen dat er kennelijk een levensverzekering, of een dergelijk product, was afgesloten waaruit de geldlening daadwerkelijk is afgelost. Voor zover de Bank juridisch de schuld nog zou mogen verhalen op de nalatenschap, acht Consument het, gelet op de fout van de Bank en de onvriendelijke bejegening in het klachttraject, op zijn plaats dat de Bank aan hem immateriële schadevergoeding toekent ter hoogte van de resterende vordering die de Bank op de nalatenschap heeft.

### *Verweer van de Bank*

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

## **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie stelt vast dat de Bank haar fout heeft erkend. De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij een fout heeft gemaakt, maar dat deze fout de Bank niet bindt.

4.2 De Bank heeft in dat verband allereerst opgemerkt dat het royement van het hypotheekrecht door de notaris niet betekent dat de vordering uit hoofde van de geldlening is komen vervallen. De Commissie volgt de Bank in dit verweer. Er is door de notaris geen akte opgemaakt waarin staat dat de aan het recht van hypotheek verbonden geldlening is komen vervallen.

4.3 De Commissie stelt vast dat de Bank in de brief waarin zij de volmacht tot royement van het hypotheekrecht gaf, heeft aangegeven dat de geldlening volledig was afgelost. In de kern is de vraag of Consument gerechtvaardigd vertrouwen mocht ontlenen aan die mededeling van de Bank aan de notaris.

4.4 Om de onderhavige vraag te kunnen beantwoorden dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van het in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek ('BW') bepaalde:

*“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”*

4.5 De geciteerde wettekst houdt in dat de Bank gebonden is aan haar mededeling voor zover Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die mededeling de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf.

- 4.6 De toepassing van artikel 3:35 BW brengt met zich dat van Consument mag worden verwacht dat zij onderzoek doet naar de ware bedoelingen van de Bank indien daarvoor in de gegeven omstandigheden aanleiding bestaat (zie ook GC Kifid, 2017-688). Voor onderzoek zal aanleiding bestaan indien sprake is van omstandigheden die het minder waarschijnlijk maken dat de afgelegde verklaring in de door Consument begrepen zin bedoeld is. Rekening moet worden gehouden met alle omstandigheden van het geval, zoals de aard van de rechtshandeling, de bijzondere deskundigheid of ondeskundigheid van partijen, de mogelijkheid van nader onderzoek naar de wil van de declarant en de met de handeling verbonden voor- en nadelen voor de bij de handeling betrokken partijen.
- 4.7 In de gegeven omstandigheden oordeelt de Commissie dat Consument niet mocht vertrouwen op de juistheid van de verklaring van de Bank aan de notaris. Consument heeft erkend dat hij van het bestaan van de hypothecaire geldlening op de hoogte was. Naar het oordeel van de Commissie had hij aan de hand van bankafschriften, hypotheekjaaropgaven en de opgaven van de inkomstenbelasting bovendien kunnen en moeten weten dat er geen financieel product was afgesloten van waaruit de aflossing van de hypothecaire geldlening zou kunnen worden voldaan. De Commissie oordeelt dat Consument in die omstandigheden niet zonder meer mocht vertrouwen op de uiting van de Bank aan de notaris dat de geldlening was afgelost. Het had op weg van Consument gelegen navraag bij de Bank te doen hoe de hypothecaire geldlening was afgelost. Doordat Consument dit heeft nagelaten, komt hem geen beroep toe op de mededeling van de Bank. Daarbij dient in aanmerking genomen te worden dat Consument door de onjuiste mededeling geen financieel nadeel heeft ondervonden. Wel is de Commissie van oordeel dat de Bank in vervolg op het verstrekken van de royementsverklaring Consument direct had dienen te informeren over de nog openstaande geldlening.
- 4.8 Voor zover Consument op immateriële schadevergoeding aanspraak wenst te maken merkt de Commissie op dat een dergelijke vordering alleen dan kans van slagen heeft als er sprake is van een ernstig psychisch lijden. De Commissie stelt vast dat naast het feit dat de door Consument beschreven onvrede hierop niet ziet, het dossier hiervoor ook geen aanknopingspunten biedt.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

*In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*