

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-607  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 december 2017  
Ingediend door : [Consument] en na diens overlijden voortgezet door zijn erfgenamen, verder te noemen  
Consumenten  
Tegen : de Volksbank N.V. h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Geleen, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 27 september 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Na het overlijden van Consument, zetten de erfgenamen – waaronder zijn partner - (hierna: Consumenten) de klacht voort. Consumenten menen dat sprake is van overkreditering waarvoor de Bank aansprakelijk is. Op basis van artikel 4:34 lid 1 en lid 2 Wft wordt een zelfstandige verplichting aan kredietverstrekkers opgelegd, ongeacht of de consument wordt bijgestaan door een adviseur. In artikel 6 lid 6 GHF staat bepaald dat de kredietverstrekker in bijzondere gevallen de normen voor verantwoorde kredietverstrekking mag overschrijden mits de consument tijdig in kennis is gesteld van die overschrijding en de consument jegens de kredietverstrekker heeft verklaard dat deze hem heeft gewezen op de overschrijding van de normen en de daaraan verbonden risico's en dat hij die risico's begrijpt en accepteert. In het onderhavige geval heeft de Bank voldaan aan artikel 6 lid 6 GHF. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consumenten dient te worden afgewezen.

**I. Procesverloop**

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

- het namens Consumenten digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- het namens Consumenten ingediende repliek;
- de dupliek van de Bank;
- de Verklaring van Erfrecht.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 21 oktober 2008 hebben wijlen [Consument] (hierna: '[Consument]') en zijn partner mevrouw [X] (hierna: 'mevrouw [X]') met tussenkomst van Verzekeringsadviesburo Jan Burgers (hierna: 'de adviseur') een offerte van de Bank ontvangen voor de zogeheten 'Pensioen Optimaal Hypotheek' (hierna: 'de hypothecaire geldlening') voor een bedrag van € 240.000,-. Van de hoofdsom is een bedrag van € 101.408,- doorgestort naar Nationale-Nederlanden voor een 'Direct Ingaande Lijfrente' (hierna: 'DIL').

2.2 De door [Consument] en mevrouw [X] ondertekende hypotheekofferte luidt, voor zover relevant, als volgt:

*"Het door u te lenen bedrag in deze offerte is (samen met eventueel reeds lopende hypothecaire geldleningen op het onderpand) hoger dan verantwoord wordt geacht op basis van de Gedragscode Hypothecaire Financiering. Op basis van deze Gedragscode en de door u verstrekte gegevens bedraagt uw maximale leencapaciteit EUR 58.191,00.*

*Door ondertekening van deze offerte verklaart u dat u in kennis bent gesteld van de overschrijding van uw maximale leencapaciteit en de daaraan verbonden risico's en op zodanige wijze dat u deze risico's begrijpt en accepteert.*

*(...)*

*De gevraagde geldlening is geheel of gedeeltelijk bestemd voor de aankoop van een koopsom voor een lijfrente in het kader van de Pensioen Optimaal Hypotheek. Wij zijn bereid om u na afloop van de nu af te sluiten lijfrente opnieuw een hypothecaire financiering te verstrekken voor de koopsom van een nieuwe direct ingaande levenslange lijfrente. Deze is uitsluitend op het leven van de in deze offerte genoemde aanvrager(s). De uitkering van deze lijfrente is uitsluitend bedoeld voor en afgestemd op de betaling van rente en/of aflossing van de in deze offerte aangeboden geldlening en van de aanvulling daarop in verband met de koopsom van de nieuwe lijfrente. Voor deze aanvullende financiering gelden de volgende voorwaarden:*

*- financiering tot maximaal de alsdan geldende executiewaarde (bij financieringen vanaf EUR 900.000,- kan een afwijkende norm gelden);*

*- het onderpand moet uitsluitend dienen voor eigen gebruik en bewoning*

*- het onderpand mag niet belast zijn met enig ander hypotheek of beslag;*

*- er mogen geen onregelmatigheden zijn opgetreden in de nakoming van uw verplichtingen op basis van de in deze offerte aangeboden geldlening."*

2.3 Op 7 november 2008 hebben [Consument] en mevrouw [X] de zogeheten ‘Verzoek Maatwerktoets BLG Hypotheken’ ondertekend die, voor zover relevant, als volgt luidt: “De Maatwerktoets houdt in dat BLG Hypotheken op basis van haar eigen acceptatienormen toetst of de maandelijkse (rente)lasten die voortkomen uit de lening gedragen kunnen worden door de geldnemer. Deze toets wijkt af van de reguliere inkomenstoets waarbij BLG Hypotheken toetst op basis van de woonlastnormen die zijn vastgelegd in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen.

(...)

Reden(en) aanvraag Maatwerktoets\*

(...)

X Pensioen Optimaal Hypotheek: het verschil tussen de normlast en de uit de hypotheek voortkomende maandlast wordt overbrugd door een aan BLG Hypotheken te verpanden gegarandeerde direct ingaande lijfrente;

(...)

De geldnemer verklaart door ondertekening van het Verzoek Maatwerktoets op zodanige wijze in kennis te zijn gesteld van de overschrijding van de maximale leencapaciteit volgens de Gedragscode Hypothecaire Financieringen en de daaraan verbonden risico’s en dat de geldnemer de overschrijding en risico’s begrijpt en accepteert.”

2.4 Op 11 november 2008 heeft de Bank per brief [Consument] en mevrouw [X] een berekening toegestuurd voor het afsluiten van de hypothecaire geldlening, die zij op 13 november 2008 hebben ondertekend. De berekening luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Naar aanleiding van het gesprek met uw adviseur ontvangt u hierbij een berekening voor het afsluiten van de Pensioen Optimaal Hypotheek (POH) van BLG Hypotheken. Kenmerk van de POH is dat de overwaarde van uw woning wordt gebruikt als aanvulling op uw inkomen of uw vrij besteedbaar vermogen.

**Uw uitgangspunten:**

(...)

Inkomen resp. € 14.878 en € 10.022

Vrije verkoopwaarde van uw woning	€	360.000
-----------------------------------	---	---------

Executiewaarde van uw woning	€	324.000
------------------------------	---	---------

Huidige hypotheek	€	88.021
-------------------	---	--------

Duur Direct Ingaande Lijfrente (DIL) 10 jaar

**Uw financieringsopzet:**

Gewenste hypotheek	€	240.000	+
--------------------	---	---------	---

Inlossen bestaande hypotheek en lopende kredieten	€	131.521	-
---	---	---------	---

Boete wegens aflossen huidige hypotheek (indicatie)	€	0	-
---	---	---	---

Taxatiekosten (indicatie)	€	0	-
Kosten hypotheekakte (indicatie)	€	1.000	-
Afsluitkosten nieuwe hypotheek	€	2.400	-
Benodigde koopsom (DIL)	€	100.000	-
<b>Resteert ter vrije besteding*</b>	€	5.079	

**Uw maandlast:**

Bruto maandlast op basis van uw huidige hypotheek	€	338
Bruto maandlast op basis van de POH **	€	230
Daarnaast beschikbaar ter vrije besteding	€	5.079

(...)

Het grondbeginsel van de POH is gebaseerd op het zo verantwoord mogelijk benutten van de overwaarde van uw woning. Doelstelling is zoveel mogelijk kostenneutraal te zijn ten opzichte van de huidige situatie. Hiertoe wordt een nieuwe hypotheek afgesloten op uw woning ter grootte van maximaal de door een taxateur vast te stellen executiewaarde. De bestaande hypotheekschuld wordt afgelost uit de hypotheek. Vervolgens resteert een geldbedrag met twee bestemmingen. Eén deel stort u in een gegarandeerde Direct Ingaande Lijfrente (DIL), het tweede deel krijgt u, na aftrek van de in de financieringsopzet vermelde kosten en eventueel verplicht af te lossen kredieten, vrij ter beschikking.

(...)

Er wordt een zogenoemde gegarandeerde direct Ingaande lijfrenteverzekering (DIL) afgesloten met een 100 % uitkeringsovergang op de langstlevende. Deze DIL geeft gedurende de benodigde looptijd (10 jaar) een gegarandeerde maandelijkse uitkering van € 1.000,-. Hiervoor is een eenmalige koopsom nodig van € 100.000,-. De koopsom wordt gefinancierd uit de overwaarde van de woning. De uitkering uit deze lijfrenteverzekering is bedoeld om de extra hypotheeklasten, die het gevolg zijn van de verhoging van uw hypotheek, te voldoen.

(...)

Indien na afloop van de DIL blijkt dat u nog steeds zelfstandig wilt blijven wonen, dan kunt u opnieuw een DIL afsluiten. Uw hypotheek wordt dan verhoogd met uitsluitend het bedrag dat benodigd is als koopsom voor deze, dan levenslange DIL.”.

- 2.5 Op 1 december 2008 is de DIL ingegaan. Op de polis van de DIL staan als verzekeringnemers de namen van [Consument] en mevrouw [X] vermeld.
- 2.6 Op 13 oktober 2017 heeft de gemachtigde namens [Consument] en mevrouw [X] per brief een klacht ingediend bij de Bank.
- 2.7 Op 10 november 2017 heeft de Bank per brief gereageerd op de klacht die namens [Consument] en mevrouw [X] is ingediend. In haar brief geeft de Bank onder meer aan geen grond te zien voor vergoeding van de gevorderde schade.

2.8 Op 31 december 2017 is [Consument], kort na het aanhangig maken van de klacht bij Kifid, overleden. De gemachtigde heeft daarna namens Consumenten de klachtprocedure voortgezet.

2.9 Nadat de Bank in kennis is gesteld van het overlijden van [Consument] heeft zij, zonder daarvoor boeterente in rekening te brengen, mevrouw [X] een aanbod gedaan voor renteherziening. Mevrouw [X] heeft gebruik gemaakt van dit aanbod, door te kiezen voor een rentepercentage van 1,85 % voor een rentevastperiode van 10 jaar.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consumenten*

3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 222.715,- alsmede de kosten voor rechtsbijstand.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De Bank heeft nagelaten informatie in te winnen over de kennis, ervaring, financiële positie, huidige (bestendig) inkomen, toekomstig (bestendig) inkomen en risicobereidheid van [Consument] en mevrouw [X]. De Bank heeft een bedrag van € 240.000,- verstrekt aan [Consument] en mevrouw [X]. Dit bedrag was hoger dan wat verantwoord werd geacht op basis van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF), namelijk € 58.191,-. Niet is gebleken dat sprake was van een uitzonderingssituatie, waardoor verstrekking van de financiering heeft geleid tot overkreditering.
- Door het verstrekken van de hypothecaire geldlening heeft de Bank niet de belangen van [Consument] en mevrouw [X] in acht genomen. De Bank heeft hierdoor in strijd gehandeld met haar zorgplicht.
- De brochure over de Pensioen Optimaal Hypotheek, die niet is verstrekt aan [Consument] en mevrouw [X], beschrijft dat de DIL in ieder geval tot het 85<sup>e</sup> levensjaar uitkering biedt. De DIL die [Consument] en mevrouw [X] zijn aangegaan keerde slechts 10 jaar uit, waardoor deze niet voldeed aan hetgeen in de brochure stond vermeld. Door in strijd te handelen met de informatie uit de brochure heeft de Bank [Consument] en mevrouw [X] misleid.

#### *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 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank aansprakelijk gesteld kan worden voor de door Consumenten gestelde overkreditering. Hiertoe overweegt de Commissie als volgt.

4.2 Met ingang van 1 januari 2006 heeft de wetgever een zorgplicht in de wet geïntroduceerd die kredietverstrekkers ertoe verplicht te waken voor overkreditering. Deze plicht is opgenomen in artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht (Wft). Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een consument een aan hem verstrekte krediet met de daarbij behorende lasten, gezien zijn financiële situatie, niet kan dragen. Kredietverstrekkers worden door de op hen rustende zorgplicht verplicht om, voorafgaand aan het sluiten van de kredietovereenkomst, bij consumenten inlichtingen in te winnen over de inkomens- en vermogenspositie om overkreditering te voorkomen. Deze verplichting vloeit voort uit de opvatting dat een kredietverlenende bank ter zake kundiger is en in de regel beter dan een krediet vragende consument in staat is de gevolgen van de kredietverstrekking te overzien en om te beoordelen of een consument in staat is en zal blijven de lasten van dat krediet te dragen (zie Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107, r.o. 4.2.6).

4.3 Artikel 4:34 Wft luidde ten tijde van de totstandkoming van de onderhavige hypothecaire geldlening als volgt:

*“1. Voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet wint een aanbieder van krediet in het belang van consument informatie over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.*

*2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.”*

Deze bepaling legt een zelfstandige verplichting op aan kredietverstrekkers om overkreditering te voorkomen, ongeacht of de consument wordt bijgestaan door een adviseur.

4.4 De verplichtingen die voortvloeien uit de onder 4.2 omschreven zorgplicht dienen te worden beoordeeld op basis van de inzichten en wet- en regelgeving ten tijde van de door Consumenten gestelde overkreditering, in dit geval 24 december 2008 (zie GC nr. 2014 en GC 2017-245). De zorgplicht staat opgenomen in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF) (2007) verwoorde zelfregulerende normen voor verantwoorde kredietverstrekking.

Deze normen gelden als minimumnormen voor de vraag of sprake is van overkreditering. Artikel 6 GHF luidt, voor zover relevant, als volgt:

*“2. De hypothecair financier zal bij het bepalen van de leencapaciteit van een consument die een hypothecaire financiering aanvraagt rekening houden met huidige vaste en bestendige inkomsten, alsmede met toekomstige vrij voor consument beschikbare inkomsten uit vermogen indien die redelijkerwijs te verwachten zijn. Onder vrij voor de consument beschikbare inkomsten uit vermogen worden verstaan inkomsten die de consument vrij kan besteden zonder dat de vermogensbron wordt aangetast. Voor het bepalen van vrij voor de consument beschikbare inkomsten uit vermogen zal de hypothecair financier uitgaan van ten hoogste een door het Contactorgaan Hypothecair Financiers vast te stellen percentage, thans vastgesteld op 3% van de waarde van het vermogen. Indien het rentepercentage voor een hypothecaire financiering lager is dan genoemd percentage zal de hypothecair financier voor het bepalen van vrij voor de consument beschikbare inkomsten uitgaan van ten hoogste het rentepercentage over de hypothecaire financiering.*

*Als de hypothecaire financiering wordt verstrekt aan meer consumenten mag de hypothecair financier bij het bepalen van de leencapaciteit rekening houden met hun gezamenlijke inkomsten.*

*3. De hypothecair financier zal het maximale bedrag van de bruto lasten verbonden aan een hypothecaire financiering vaststellen op basis van actuele door het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (NIBUD) te Utrecht vastgestelde woonlastpercentages. Als de hypothecaire financiering wordt verstrekt aan meer consumenten zal het woonlastpercentage worden gebaseerd op de consument met de hoogste inkomsten.*

*4. De hypothecair financier zal de leencapaciteit van een consument voor een hypothecaire financiering met een rentevastperiode van korter dan tien jaar berekenen op basis van een door het Contactorgaan Hypothecair Financiers vastgesteld percentage dat gebaseerd is op de marktrente over leningen aan de Nederlandse staat met een resterende looptijd van tien jaar, te verhogen met een door het Contactorgaan Hypothecair Financiers vast te stellen opslag. Deze opslag wordt voornamelijk bepaald op 1 procent-punt. De hypothecair financier mag bij het berekenen van de leencapaciteit van de consument ook een hoger toets rentepercentage hanteren.*

*(...)*



*6. Een hypothecair financier mag in bijzondere gevallen bij het verstrekken van een hypothecaire financiering de hiervoor onder 2, 3 en 4 bedoelde normen overschrijden indien hij de consument tijdig in kennis heeft gesteld van die overschrijding en de consument jegens de hypothecair financier schriftelijk heeft verklaard dat de hypothecair financier hem heeft gewezen op de overschrijding van de normen en de daaraan verbonden risico's en dat hij die risico's begrijpt en accepteert. De hypothecair financier legt de overschrijding met de daaraan ten grondslag liggende motivering vast in het financieringsdossier van consument. ”*

- 4.5 Consumenten klagen dat de Bank heeft nagelaten conform artikel 4:34 Wft inlichtingen in te winnen over de financiële positie van [Consument] en mevrouw [X] waardoor overkreditering is ontstaan. De Bank heeft deze stelling van Consumenten betwist. Hiertoe heeft de Bank aangevoerd dat zij bij de beoordeling van de financieringsaanvraag het inkomen van [Consument] en mevrouw [X] uit de Algemene Ouderdomswet (AOW) en de pensioenuitkeringen van het Pensioenfonds Zorg en Welzijn en Nationale Nederlanden evenals de hoogte van de (executie)waarde van de woning heeft getoetst. Ter onderbouwing van haar standpunt heeft de Bank stukken aangeleverd waaruit de hoogte van het inkomen van de uitkeringen afkomstig uit de Algemene Ouderdomswet (AOW) en de pensioenuitkeringen van [Consument] en mevrouw [X] blijkt, evenals een kopie van het aanslagbiljet onroerende zaakbelastingen / WOZ beschikking van 29 februari 2008 waarop de WOZ-waarde staat vermeld van € 360.000,-. Als voorwaarde voor de verstrekking van de financiering gold onder meer dat de hoogte financiering niet meer mocht zijn dan de alsdan geldende executiewaarde (zie r.o. 2.2). De Bank heeft gesteld dat zij de executiewaarde heeft bepaald op 90 % van de vrije verkoopwaarde (in dit geval de WOZ-waarde), waarmee [Consument] en mevrouw [X] verstrekte financiering ruimschoots onder de executiewaarde lag.
- 4.6 De Bank heeft gesteld dat bij het verstrekken van de Pensioen Optimaal Hypotheek, oftewel een zogeheten 'opeethypotheek', het inkomen van de aanvragers een beperkte rol heeft gespeeld. De Bank heeft in de schriftelijke procedure toegelicht dat het product is ontstaan doordat het inkomen van gepensioneerden doorgaans niet voldoende is om een "reguliere" hypotheek te nemen. De overwaarde van de bestaande (gefinancierde) woning is dan vaak de enige mogelijkheid om het vermogen van een consument om te zetten in liquide middelen om daarmee maandlasten te kunnen voldoen. Dit gold eveneens voor [Consument] en mevrouw [X], die zo lang mogelijk in hun woning wilden blijven wonen met het inkomen dat zij ontvingen uit de AOW en pensioenuitkeringen. De Bank heeft met deze stelling naar het oordeel van de Commissie voldoende onderbouwd dat sprake is van een "bijzonder geval" van lid 6 artikel 6 GHF, waarin het geoorloofd is de normen van de in lid 2, 3 en 4 van het genoemde artikel te mogen overschrijden.



4.7 Uit r.o. 2.2 en 2.3 volgt bovendien dat [Consument] en mevrouw [X] op 21 oktober 2008 en 7 november 2008 door de Bank schriftelijk in kennis zijn gesteld van de overschrijding van de maximale leencapaciteit op basis van de GHF. Door ondertekening van de documenten hebben [Consument] en mevrouw [X] (schriftelijk) verklaard dat de hypothecair financier hen heeft gewezen op de overschrijding van de GHF en de daaraan verbonden normen en dat zij die risico's begrijpen en accepteren. Gelet op hetgeen is overwogen in r.o. 4.6 heeft de Bank naar het oordeel van de Commissie in overeenstemming gehandeld met artikel 6 lid 6 GHF. Hierdoor heeft de Bank, bij het verstrekken van de financiering aan [Consument] en mevrouw [X], geoorloofd de GHF-normen mogen overschrijden.

4.8 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consumenten dient te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering 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.*