

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-747  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden  
en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 mei 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 5 december 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

De Commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, of dat sprake is geweest van een onaanvaardbare kredietverstrekking, op grond waarvan de Bank aansprakelijk zou zijn voor de door Consument gestelde schade. De vordering is afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift;
- de pleitaantekeningen van Consument, overgelegd op de hoorzitting.

De Commissie heeft de reactie (dupliek) van de Bank buiten beschouwing gelaten, omdat die buiten de daarvoor gestelde termijn is ontvangen.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 oktober 2018 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 21 november 2007 samen met wijlen haar echtgenoot, de heer [X], een hypothecaire geldlening van € 1.100.000,- bij de Bank afgesloten. De echtgenoot van Consument is op [datum] 2014 overleden (hij wordt hierna aangeduid als: Echtgenoot).

- 2.2 Voorafgaand aan de totstandkoming van de hypothecaire geldlening in 2007 heeft op het kantoor van de Bank een adviesgesprek plaatsgevonden waarbij zowel Consument als Echtgenoot aanwezig waren.
- 2.3 Op 13 september 2007 is een offerte verstrekt, die op 19 september 2007 door Consument en Echtgenoot is ondertekend. In deze offerte was onder andere het volgende opgenomen:
- “Bij de aanbieding van deze financiering is sprake van overschrijding van de verstrekingsnormen zoals vastgelegd in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen. De adviseur heeft u geattendeerd op het feit dat de lasten die verbonden zijn aan deze financiering hoger zijn dan op basis van deze normen mogelijk is. De adviseur heeft u gewezen op de risico's die daaraan zijn verbonden. U verklaart jegens de bank dat u deze risico's begrijpt en aanvaardbaar acht.”*
- 2.4 Per 1 augustus 2008 is via de Bank met Echtgenoot als verzekeringnemer een overlijdensrisicoverzekering afgesloten bij Levensverzekeringsmaatschappij Legal & General Nederland N.V. (hierna: Verzekeraar). Op het polisblad van 6 augustus 2008 stond onder andere het volgende:
- “Bij overlijden van de verzekerde voor 01.08.2018 wordt eenmalig een verzekerd bedrag uitgekeerd ter grootte van € 300.000,-.  
Vanaf 01.08.2009 zal dit bedrag afnemen met het aflossingsbestanddeel van een jaarlijks achteraf berekende annuïteit op basis van 6,00% intrest.”*
- 2.5 Op 21 augustus 2009 is een tweede hypothecaire geldlening afgesloten ter hoogte van € 300.000,-. Daaraan voorafgaand heeft op 5 juni 2009 een adviesgesprek plaatsgevonden en is een hypotheekofferte van 23 juni 2009 verstrekt. Deze offerte hebben Consument en Echtgenoot op 7 juli 2009 ondertekend. Het door de Bank opgestelde formulier van 17 juli 2009 *“Inventarisatie Financiële Positie en Motiveringsverslag”* hebben beiden op 21 juli 2009 ondertekend.
- 2.6 Na het overlijden van Echtgenoot, heeft Verzekeraar Consument € 141.239,05 uitgekeerd.
- 2.7 Op 30 mei 2016 heeft Consument bij de Bank geklaagd. De Bank heeft daar bij brief van 14 juni 2016 op gereageerd. Onder verwijzing naar een geraadpleegd deskundige heeft Consument op 22 juli 2016 opnieuw geklaagd. Daar heeft de Bank bij brief van 7 september 2016 op gereageerd.
- 2.8 Op 16 mei 2017 heeft Consument bij Kifid haar klacht ingediend.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert van de Bank € 43.724,88 vermeerderd met de rente van de hypothecaire geldlening vanaf 3 oktober 2014 tot de dag van de algehele voldoening.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht geschonden door onjuiste, althans onvolledige financiële adviezen te geven met als gevolg een (te) hoge hypothecaire geldlening en onverantwoorde financiële lasten die, na het overlijden van Echtgenoot, (te) zwaar op Consument drukken. Consument voert de volgende argumenten aan:

- Bij de eerste hypotheekaanvraag in 2007 heeft de Bank onvoldoende naar de stukken ten aanzien van het inkomen van beiden gekeken en Consument niet voorgelicht over de onverantwoorde aanvraag. Echtgenoot was op dat moment nog maar een jaar bezig als zelfstandige en het genoemde inkomen was niet meer dan een schatting en bood geen zekerheid. Ook een klantprofiel is destijds niet, althans niet met Consument en Echtgenoot, opgesteld. Onduidelijk is ook of rekening is gehouden met een vermogen van € 400.000,- dat aan de Bank zou zijn verpand en wat een rendement van € 25.000,- per jaar zou moeten opleveren. Volgens Consument is dat niet gebeurd, terwijl dat wel een basis vormde voor het verlenen van de hypothecaire geldlening.
- Uit de getekende offerte van 19 september 2007, volgt niet of de Bank de financiële situatie van Consument en Echtgenoot heeft onderzocht en de passendheid van de (hoogte) van de hypothecaire geldlening heeft bepaald. De motivering op grond waarvan de Bank dacht dat de financiering passend was, ontbreekt. Verantwoorde woonlasten, aflossing hypotheek en het afdekken van risico's (zoals overlijden) hadden aan de orde moeten komen. De Bank heeft Consument en Echtgenoot in 2007 echter niet, althans onvoldoende, geadviseerd ten aanzien van de hypotheek die zij aangingen en de daarbij behorende verplichtingen (verpanden van vrijwel al het spaargeld) en de risico's. Uit niets blijkt of andere hypotheekvormen zijn besproken of waarom gekozen is voor een aflossingsvrije hypotheek. De financiering had nooit verstrekt mogen worden op basis van de toen bestaande financiële positie en waarschijnlijk ook niet wanneer rekening was gehouden met de risicobereidheid van beiden.
- Per 1 augustus 2008 heeft de Bank de Levensverzekering voor Consument en Echtgenoot afgesloten. Het is niet duidelijk op basis van welke gegevens deze verzekering is aangevraagd. Het was ook onlogisch om een annuïtair dalende levensverzekering af te sluiten omdat het een aflossingsvrije hypothecaire geldlening betrof.

Daar komt bij dat het op dat moment al duidelijk was dat de inkomsten van Consument minder zouden worden, omdat zij minder zou gaan werken.

- Bij de tweede hypotheekaanvraag in 2009 is wel een klantprofiel opgesteld en een risico-inventarisatie gemaakt, maar het advies om de overlijdensrisicodekking met € 298.000,- te verhogen is nooit uitgevoerd. Aan de voorwaarde dat een bedrag van € 50.000,- in een gesloten beleggersdepot moest worden gestopt, is niet voldaan. Daarnaast heeft de Bank nog een aantal onjuiste aannames gedaan over bezittingen en inkomen die niet goed zijn onderzocht. Echtgenoot was ondernemer en wisselde goede en slechte jaren af. Het genoemde inkomensbedrag was een uitschieter naar boven en geen gemiddelde over de laatste drie jaar. Er lijkt geen rekening gehouden te zijn met een oudedagsreserve en een reserve voor tegenvallende bedrijfsresultaten. Opmerkelijk is dat al op 6 mei 2009 akkoord is gegeven voor de verhoging, maar dat de Bank daarna nog stukken heeft opgevraagd. Van het aangepaste motiveringsverslag is ook geen ondertekende versie bekend.
- Zowel in 2007 als in 2009 is gerekend met een erg lage WOZ-waarde van de woning. Indien van een meer reële WOZ-waarde was uitgegaan had dat geleid tot de conclusie dat sprake was van (nog) hogere maandlasten en een lager netto besteedbaar inkomen.
- De werkwijze van de Bank heeft ertoe geleid dat de financiële lasten – ondanks de door de Bank doorgevoerde renteverlaging – voor Consument fors zijn. Bij een juiste advisering had het er financieel geruststellender voor Consument uitgezien. De situatie zou moeten worden teruggebracht naar een zoals die zou zijn geweest bij een juiste advisering. Een en ander zou door een onafhankelijk deskundige moeten worden beoordeeld. De schade bestaat in ieder geval uit € 43.724,88 te vermeerderen met de rente van de hypothecaire geldlening vanaf 3 oktober 2014 tot de dag van de algehele voldoening.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Primair stelt de Bank zich op het standpunt dat Consument haar klacht te laat bij het Kifid heeft ingediend en de klacht niet behandelbaar is op basis van artikel 5 van het Reglement van Kifid. Zowel de termijn van een jaar nadat Consument bij de Bank heeft geklaagd als de driemaands termijn na de laatste afwijzing van de klacht door Bank heeft Consument laten verstrijken alvorens bij Kifid haar klacht in te dienen.
- Wat betreft de inhoudelijke klacht stelt de Bank voorop dat Echtgenoot jarenlang werkzaam is geweest in de financiële sector en daarom zeer goed op de hoogte was van de financiële en fiscale mogelijkheden betreffende de in 2007 en 2009 afgesloten hypotheek. Bij zowel de advisering als de uiteindelijk gekozen hypotheekconstructie, is zijn kennis en kunde leidend geweest.

- In 2007 bankierden Consument en Echtgenoot bij de afdeling private banking. Hierdoor waren bepaalde gegevens van Consument en Echtgenoot al bekend bij de Bank en is het overige met hen besproken.
- Bij de hypotheekaanvraag is de wens van Echtgenoot gehonoreerd om de hypotheek volledig aflossingsvrij te financieren. In de uiteindelijk offerte is geen voorbehoud van verpanding van gelden (het eigen vermogen) opgenomen.
- De inkomsten uit arbeid van Consument en Echtgenoot gezamenlijk, waren samen met het (inkomen uit) vermogen voor de Bank toereikend om de hypothecaire geldlening in 2007 te verstrekken. Bij de berekeningen is het inkomen van Echtgenoot verlaagd, omdat er nog geen bedrijfscijfers over een periode van drie jaar konden worden overgelegd. Tevens is rekening gehouden met de goede herplaatsbaarheid van Echtgenoot door zijn brede ervaring en grote netwerk. Consument en Echtgenoot hebben door ondertekening van de offerte verklaard hun klantprofiel te hebben ontvangen en dat zij zijn geweest op de overschrijding van de toetsnormen, zoals vastgelegd in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF), en de daaraan verbonden risico's.
- Het overlijdensrisico is in 2007 in kaart gebracht, maar het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering was niet verplicht. Uiteindelijk is gekozen voor een annuïtair dalende overlijdensrisicoverzekering op basis van de vermogenspositie en het groeipotentieel betreffende het inkomen. Het is de keuze van de klant of, en zo ja wanneer, hij de overlijdensrisicoverzekering afsluit.
- Het inkomen was in 2009 substantieel hoger geworden waardoor het mogelijk was om de hypothecaire geldlening te verhogen. De hypotheekofferte is door zowel Consument als Echtgenoot ondertekend. Daarbij is ook een klantprofiel opgesteld. De hypotheekvorm is toen veranderd van beleggershypotheek naar aflossingsvrije hypotheek, omdat de Bank de Beleggershypotheek toen niet meer aanbood. Het verpande bedrag van € 50.000,- op de spaarrekening is nog steeds aanwezig.
- De Bank heeft het klantprofiel uit 2007 niet meer kunnen terugvinden in haar administratie. Consument en Echtgenoot hebben in 2009 beide het formulier "*Inventarisatie Financiële Positie/Motiveringsverslag*" getekend. Daarin is een getrouwe weergave van het adviesgesprek opgenomen. Uit dit formulier blijkt dat Consument en Echtgenoot € 650.000,- aan liquiditeiten op een spaarrekening hadden en onroerend goed ter waarde van € 353.000,- bezaten. Met (een deel van) deze gelden was het mogelijk om de hypotheek op een gegeven moment te verlagen.
- Consument en Echtgenoot waren akkoord met het advies in 2009 om een (verhoogde) overlijdensrisicoverzekering af te sluiten, maar hebben daar zelf van afgezien omdat Echtgenoot een dergelijke (verhoogde) verzekering te duur vond en van mening was dat zijn bedrijfsresultaten goed waren.
- De Bank is niet overeengekomen dat bij overlijden de hypotheekrente kan worden aangepast.

Vanaf januari 2016 voert zij echter een coulancebeleid. Deze regeling is in 2016 ook voor het geval van Consument van toepassing verklaard.

#### **4. Beoordeling**

*De klacht is behandelbaar*

4.1 De klacht van Consument is behandelbaar. Consument heeft de Bank per brief van 30 mei 2016 aansprakelijk gesteld. Daar heeft de Bank bij brief van 14 juni 2016 op gereageerd. Vervolgens heeft Consument op 16 mei 2017 haar klacht bij Kifid ingediend en dat is binnen een jaar na de klachtuiting van 30 mei 2016. Op grond van artikel 5.1 van het Reglement heeft Consument daarmee op tijd haar klacht bij het Kifid aanhangig gemaakt. Dat Consument al vóór 30 mei 2016 een klacht bij de Bank had ingediend waarbij zij de Bank aansprakelijk heeft gehouden voor schade, is wel door de Bank gesteld maar onvoldoende concreet onderbouwd. Uit de door de Bank ter zitting overgelegde gespreksverslagen blijkt wel dat de Bank en Consument, na het overlijden van Echtgenoot, diverse keren contact hebben gehad en dat Consument daarbij over haar onvrede heeft gesproken, maar niet dat al sprake was van een klachtuiting omdat partijen op dat moment vooral probeerden een oplossing te zoeken voor de moeilijke financiële situatie waar Consument na het overlijden van Echtgenoot in terecht was gekomen.

*Zorgplicht geschonden?*

4.2 De Commissie begrijpt dat Consument na het overlijden van Echtgenoot financieel in een moeilijke positie is geraakt, omdat een onvoldoende adequate overlijdensrisicovoorziening was getroffen. De vraag of daarvoor de Bank een verwijt kan worden gemaakt, moet echter naar het oordeel van de Commissie ontkennend worden beantwoord. De Commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden of dat sprake is geweest van een onaanvaardbare kredietverstrekking, op grond waarvan de Bank aansprakelijk zou zijn voor de door Consument gestelde schade. De Commissie komt tot haar conclusie op basis van het volgende.

4.3 Tussen partijen staat vast dat in 2007 een adviesgesprek heeft plaatsgevonden en dat de Bank de (hypotheek)offerte van 13 september 2007 heeft verstrekt die zowel Echtgenoot als Consument hebben ondertekend. In deze offerte was de waarschuwing opgenomen dat de gewenste financiering een overschrijding betekende van de toetsnormen in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF) en dat op de daarbij behorende risico's is gewezen (zie onder 2.3). Consument en Echtgenoot waren bekend met deze waarschuwing en de risico's van een overschrijding van de in de GHF vastgestelde toetsnormen, althans zij hadden daarmee bekend kunnen en ook moeten zijn. Voor zover Consument stelt dat de Bank haar, al dan niet tijdens een gesprek, expliciet(er) voor het risico van overkreditering had moeten waarschuwen, merkt de Commissie op dat daarvoor geen grondslag is.

Van overkreditering is pas sprake als een krediet wordt verstrekt dat niet past bij de financiële situaties van de betreffende kredietnemer(s) op het moment van aanvraag. Dat is in het onderhavige geval niet aannemelijk geworden.

- 4.4 Uit de door de Bank bij de eerste aanvraag in 2007 opgestelde *'executive summary light'*, volgt – zo heeft de Bank toegelicht – dat Echtgenoot net was begonnen met zijn eigen bedrijf en daarom slechts bedrijfscijfers beschikbaar waren van de eerste 9 maanden. Om die reden heeft de Bank het benodigde inkomen niet via de standaard manier (bedrijfscijfers over een periode van 3 jaar) kunnen vaststellen, maar heeft de Bank, zoals zij het zelf noemt, maatwerk toegepast. Naar het oordeel van de Commissie is de Bank niet gehouden om (bedrijfs)inkomensgegevens over een periode van ten minste 3 jaar te hanteren. In de *'conclusion/recommendation'* van de executive summary light heeft de Bank de volgende toelichting gegeven: *"Cijfers van de huidige onderneming zijn van een te korte termijn beschikbaar om het benodigde inkomen geheel te kunnen onderbouwen, echter potentie is aangetoond. Daarnaast achten wij op basis van herplaatsbaarheid verstrekking acceptabel"*.
- 4.5 Bij deze eerste inventarisatie in 2007 is ook het vermogen van Consument en Echtgenoot vastgesteld en een berekening gemaakt van het consumptief besteedbaar inkomen (CBI) als het krediet van € 1.100.000,- aan hen zou worden verstrekt. Daaruit volgt een totaal consumptief besteedbaar inkomen (CBI) van € 45.597,-, een benodigd CBI van € 35.168,- en derhalve een overschot van € 10.429,- per jaar. Dat de Bank is uitgegaan van onjuiste inkomensgegevens, is de Commissie niet gebleken. In het onderhavige geval is ook van belang dat Consument en Echtgenoot kenbaar hadden gemaakt dat zij niet (een deel van) hun vermogen wilden aanspreken, maar maximaal wensten te financieren omdat dat vanuit fiscaal opzicht (hypotheekrenteaf trek) interessant was. Daarbij heeft ook een rol gespeeld dat Echtgenoot jarenlang werkzaam is geweest in de financiële sector. De Bank heeft aannemelijk gemaakt dat Echtgenoot goed op de hoogte was van de financiële en fiscale mogelijkheden en een bepalende rol heeft gespeeld bij de uiteindelijk gekozen hypotheekconstructie. Consument had daarbij een eigen verantwoordelijkheid om zich goed te laten informeren over de mogelijkheden en risico's van het afsluiten van een dergelijke hypothecaire lening. De Bank kon en mocht ervan uitgaan dat Echtgenoot en Consument samen op de hoogte waren van de gekozen hypotheek-constructie en de daarbij behorende mogelijke risico's.
- 4.6 De Commissie merkt op dat de waarde van de grond, de (nog te bouwen) woning en de door Consument en Echtgenoot verstrekte inkomensgegevens (met gunstig perspectief) en hun vermogen, voor de Bank kennelijk voldoende zekerheid boden om de gevraagde hypothecaire geldlening te verstrekken. De Bank heeft uiteindelijk zelf de (beleids)vrijheid om te bepalen of zij een door een cliënt gevraagde hypothecaire geldlening wel of niet wenst te verstrekken. Haar zorgplicht is beperkt tot het waarschuwen indien bijvoorbeeld gehanteerde standaard toetsnormen uit de GHF worden overschreden en tot het wijzen op de mogelijke risico's.

Zoals hierboven is overwogen, is niet gebleken dat de Bank richting Consument en Echtgenoot daarin is tekortgeschoten.

- 4.7 Hoewel Consument terecht stelt dat het niet zorgvuldig van de Bank is dat zij het klantprofiel uit 2007 niet kan overleggen, kan nog los van de vraag of een klantprofiel in 2007 is opgesteld, daaruit niet de conclusie worden getrokken dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld bij de advisering en kredietverlening in 2007. De Commissie vindt daarbij van belang dat de Bank binnen 2 jaar, te weten in 2009, wederom de financiële situatie van Echtgenoot en Consument heeft geanalyseerd en hen heeft geadviseerd in verband met de gewenste verhoging van de hypothecaire geldlening. Gedurende die 2 jaar hebben Consument en Echtgenoot niet geklaagd bij de Bank en hebben zij de hypotheeklasten voldaan. In 2009 is voorts (wel) een klantprofiel opgesteld alsmede een risico-inventarisatie gedaan. Daarbij had de Bank in 2009 de beschikking over meerdere jaren bedrijfscijfers van het bedrijf van Echtgenoot. Uit die cijfers bleek dat het inkomen was gestegen. Het in 2009 door de Bank opgestelde document “*Inventarisatie Financiële Positie/Motiveringsverslag*” (hierna: Motiveringsverslag) is door Consument en Echtgenoot ondertekend. In dit Motiveringsverslag was weliswaar (ook) een waarschuwing opgenomen dat zij een hogere lening hadden aangevraagd dan volgens de standaard toetsnormen van de GHF mogelijk was, maar ook dat op basis van de werkelijke hypotheeklasten de gewenste (verhoogde) hypothecaire geldlening wel mogelijk was. Daarnaast zijn de scenario’s in kaart gebracht van onder andere de situatie bij werkloosheid en in het geval één van beiden voortijdig zou overlijden. De Bank heeft daarbij geadviseerd de lopende overlijdensrisicoverzekering met € 298.000,- te verhogen omdat de hypothecaire geldlening, rekening houdend met het beschikbare eigen vermogen, voor circa dat bedrag te hoog zou zijn na overlijden van Echtgenoot. Voor de Bank was een overlijdensrisicoverzekering echter niet verplicht. Het was derhalve de verantwoordelijkheid van Consument en Echtgenoot om het advies al dan niet (gedeeltelijk) op te volgen.
- 4.8 De Bank is Consument uit coulance tegemoet gekomen door in 2016 de (20 jaar) rentevaste periode van de hypothecaire lening open te breken zonder boeterente in rekening te brengen en een lagere hypotheekrente aan te bieden, van welk aanbod Consument gebruik heeft gemaakt. De Commissie acht echter geen grond aanwezig op basis waarvan de Bank Consument (verder) tegemoet dient te komen.
- 4.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.



*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*