

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-012 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 oktober 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 11 januari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Klacht tegen de bank. Een tussenpersoon heeft Consument een hypotheekconstructie geadviseerd waarbij Consument is gaan beleggen. Consument heeft een bedrag, dat ze eigenlijk wilde inleggen voor de aankoop van de woning, gebruikt voor de aankoop van beleggingen. De bank had niet aan de hypotheecaire constructie mogen meewerken. De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is. De bank was in dit geval slechts aanbieder van de geldlening. De Commissie heeft in het onderhavige geval geen aanknopingspunten om aan te nemen dat de bank aansprakelijk kan worden gehouden voor het door de tussenpersoon verstrekte advies. De klacht wordt afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies.

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. In 2002 is Consument gescheiden. In het kader van de ontbinding van de huwelijks-gemeenschap heeft zij een bedrag ontvangen.

2.2. Consument heeft zich in 2002 in het kader van de financiering van een aan te kopen woning tot [Naam tussenpersoon] (hierna: de Adviseur) gewend. De Adviseur heeft Consument geadviseerd om een hypothecaire geldlening af te sluiten bij de Bank voor een bedrag van € 259.000,-. Ook heeft de Adviseur Consument geadviseerd om een bedrag van € 75.000,- aan eigen geld als storting aan te wenden in een beleggingspolis van verzekeraar Hooge Huys (thans Reaal). Uit deze polis zou maandelijks een bedrag worden onttrokken om de maandlasten te verlagen.

2.3. De Bank heeft op 26 maart 2002 een hypotheekofferte voor een bedrag van € 259.000,- verstrekt. In deze offerte is voor zover relevant het volgende opgenomen:

*“- Wij maken u erop attent dat bij acceptatie van deze financiering is afgeweken van de standaard beoordelingsnormen, en dat na beëindiging van de zogenaamde periodieke uitkering een aanzienlijke wijziging van uw inkomen optreedt.”*

2.4. Consument is op 8 april 2002 akkoord gegaan met de hypotheekofferte. De Bank heeft de hypothecaire geldlening aan Consument verstrekt. Het bedrag van € 75.000,- is door Consument gestort in de verzekering bij Hooge Huys, waaruit de periodieke uitkeringen werden onttrokken. Uit de verzekering werd aanvankelijk maandelijks een bedrag van € 571,17 onttrokken. Na een rentedaling in 2006 werd er maandelijks een bedrag van € 300,- onttrokken.

2.5. In 2005 is er gesproken over aanpassingen op de geldlening, waarbij het restantbedrag dat bestemd was voor de periodieke uitkering zou worden aangewend ter aflossing op de geldlening. Eind november 2005 heeft er tussen de Bank en de tussenpersoon [naam kantoor] van Consument (tot 2004 een van de kantoren van de Adviseur) een e-mailwisseling plaatsgevonden. Hierin staat – onder andere – het volgende:

-----Oorspronkelijk bericht-----  
Van: [redacted] (mailto:[redacted])  
Verzonden: dinsdag 29 november 2005 10:21  
Aan: [redacted]  
Onderwerp: RE: Stand van zaken

Beste [redacted],

Ik heb je net getracht te bereiken, maar je was niet in [redacted] vandaar mijn e-mail.

Op de eerste plaats dank ik je weer voor de snelle reactie mbt [redacted]. De planning waar de klant vanuit zou willen gaan is de TRAB-offerte, maar dan als volgt: Momenteel staat er een kapitaal bij Reaal voor de Periodieke Uitkering. Na de renteverlaging zal deze uitkering verlaagd worden naar € 300,- per maand (zie alle plannings). In de planning onder nummer 2202 is er ook een verlaagde prognose toegepast. Mevrouw [redacted] wil niet de hypotheek inlossen met het bedrag wat nog in de PU aanwezig is. Dit bedrag zou dienen te worden overgeheveld naar een ING-depot (bijv. dyn. mix 1 of 2) met behoud van de opnames van € 300,- per maand.

2.6. In februari 2017 heeft Consument het bericht ontvangen dat de betreffende verzekering geen waarde meer had.

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

#### *Vordering Consument*

3.1. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. In het bijzonder stelt Consument samengevat:

- De Bank had de aangevraagde hypotheekconstructie niet mogen accepteren. Door deze constructie zit Consument opgezadeld met een € 75.000,- hogere hypotheekschuld en hogere maandlasten. Consument had deze € 75.000,- willen gebruiken om een deel van de aankoopsom te financieren. Er is sprake van overkreditering omdat het toenmalige inkomen niet toereikend zou zijn voor de verstrekte hypotheeksom.
- De Bank heeft actief meegewerkt aan een constructie die alleen bedoeld was om de provisie van de Adviseur te maximaleren en niet in het belang van de klant was.
- De informatieverstrekking door de Adviseur was onvoldoende.

#### *Verweer van de Bank*

3.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, gesteld dat zij niet aansprakelijk is voor de door Consument geleden schade. In het kader hiervan voert de Bank het volgende aan:

- De Adviseur is verantwoordelijk voor het verstrekte advies. De Bank, als geldverstrekker, diende enkel te beoordelen of er sprake is van een acceptabele hypotheekverstrekking. In de hypotheekofferte heeft de Bank erop gewezen dat de financiering afweek van de standaardbeoordelingsnormen. Indien Consument hierover vragen had, had het op haar weg gelegen om dit met de Adviseur te bespreken.
- Dat de hypotheekschuld van Consument € 75.000,- hoger is ten gevolge van het feit dat zij op advies van de Adviseur een bedrag van € 75.000,- uit haar eigen middelen heeft aangewend als storting in de polis en niet voor de gedeeltelijke betaling van de koopsom van de haar woning, kan de Bank niet worden verweten.
- Gelet op de financiële positie van Consument was de hypotheekconstructie voor de Bank acceptabel. Bij het fatteren van de hypotheekaanvraag is vastgesteld dat er sprake was van een aanzienlijk eigen vermogen; slechts een deel daarvan is aangewend voor de storting in de polis van Hooge Huys. Er is geen sprake van overkreditering.
- In 2005 is gesproken met Consument over de onvrede over de polis en de mogelijkheid om de constructie te wijzigen. Consument heeft destijds afgezien van de optie om het restantbedrag van de periodieke uitkering te gebruiken ter aflossing van de geldlening.

Dit blijkt uitdrukkelijk uit de e-mailwisseling van 30 november 2015 tussen de Bank en de tussenpersoon van Consument. Consument heeft nagelaten om haar schade op deze wijze te beperken.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. De Commissie stelt voorop dat bij de beoordeling van de klacht moet worden uitgegaan van de wet- en regelgeving ten tijde van de verstrekking van de geldlening aan Consument en de destijds geldende inzichten.
- 4.2. Vaststaat dat Consument via een door haar ingeschakelde Adviseur een aflossingsvrije hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 259.000,- bij de Bank heeft afgesloten en dat zij op advies van deze Adviseur een bedrag van € 75.000,- aan eigen geld in een verzekeringspolis heeft gestort. De Bank heeft op basis van de Adviseur aangeleverde gegevens de hypotheekofferte opgesteld. Deze offerte is door Consument geaccepteerd en de door de Adviseur voorgestelde constructie is uitgevoerd.
- 4.3. Naar de Commissie begrijpt, stelt Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door deze financiering aan Consument te verstrekken. De Commissie overweegt als volgt. Het wezenlijke kenmerk van een advies is dat sprake is van een aanbeveling met betrekking tot een specifiek financieel product, gericht aan een bepaalde consument. Hoewel de exacte inhoud van de destijds gevoerde adviesgesprekken niet gereconstrueerd kan worden, staat niet ter discussie dat het (hypotheek)advies door de Adviseur is verstrekt. De Adviseur heeft in dit kader de rol van bemiddelaar en adviseur vervuld. Na bemiddeling van de Adviseur heeft de Bank vervolgens als hypothecair financier een voorstel aan Consument gedaan, dat zij als wederpartij heeft aanvaard. Omdat de Bank, zoals ook door haar betoogd, slechts aanbieder is geweest in deze, was zij ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening slechts gehouden tot het toetsen van de aangevraagde financiering van Consument om te voorkomen dat er sprake zou zijn van overkreditering, en tot het verschaffen van juiste informatie over de aangevraagde financiering.
- 4.4. De Commissie heeft in het onderhavige geval geen aanknopingspunten om aan te nemen dat de Bank aansprakelijk kan worden gehouden voor het door de Adviseur verstrekte advies. Ook heeft Consument op geen enkele wijze aangetoond dat de Bank actief heeft meegewerkt aan een constructie die alleen bedoeld was om de provisie van de Adviseur te maximaleren en niet in het belang van de klant was. Ook de door Consument gestelde gebrekkige informatieverstrekking door de Adviseur kan de Bank in het onderhavige geval niet worden aangerekend. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

- 4.5. Ten aanzien van de stelling van Consument dat er sprake is van overkreditering, oordeelt de Commissie als volgt. Voorop staat dat ingevolge voormeld artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. De Bank heeft gemotiveerd betwist dat de geldlening niet aan Consument had mogen worden verstrekt en dat er sprake is/was overkreditering. De Commissie is om die reden van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door de Bank onvoldoende bewijs voor haar stelling heeft geleverd. Dit klachtonderdeel wordt derhalve afgewezen.
- 4.6. Het voorgaande leidt ertoe dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en dat de Commissie tot het oordeel komt dat de klacht ongegrond is.

## **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.*