

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-137  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. A.P. Luitingh, leden en  
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 november 2017  
Ingediend door : Consumenten  
Tegen : Nationale-Nederlanden N.V., voorheen Delta Lloyd Bank N.V., gevestigd te  
Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 21 februari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consumenten stellen in deze klachtprocedure aan de orde of de Bank bij het verstrekken van de geldlening is uitgegaan van de juiste hypotheekofferte. De Bank heeft in het traject voorafgaande aan de verstrekking vijf hypotheekoffertes opgesteld. Die offertes verschillen in het toepasselijke rentetarief, de maandtermijn en de hypotheekvormen van de afzonderlijke leningdelen. De redenen van het opvragen van meerdere hypotheekoffertes en voor de verschillen tussen die hypotheekoffertes is tijdens deze klachtprocedure niet duidelijk geworden. Ook het antwoord op de vragen of Consumenten daadwerkelijk onder iedere hypotheekofferte hun handtekening hebben geplaatst en welke rol de op de offertes genoemde hypotheekadviseur heeft gehad is tijdens deze klachtprocedure niet komen vast te staan. Tijdens deze klachtprocedure is wel gebleken dat aan de hypotheekakte een hypotheekofferte is gehecht die is ondertekend op de dag van passeren. De Bank heeft uitvoering gegeven aan die hypotheekofferte en heeft daarmee juist gehandeld. De klacht is ongegrond.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier van 9 november 2017, met bijlagen;
- het e-mailbericht van de Bank van 27 november 2017;
- de aanvullende reactie van Consumenten van 5 maart 2018 met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank van 13 april 2018, met bijlagen;
- de repliek van Consumenten, met bijlagen;
- de dupliek van de Bank, met bijlagen;
- de na de zitting door de Bank overgelegde brief van 27 december 2018, met bijlage, en de reactie daarop van Consumenten van 27 december 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De Bank heeft Consumenten op 3 oktober 2006 een hypotheekofferte toegestuurd. De hypotheekofferte met offertenummer [nummer 1] is tot stand gekomen via bemiddeling door de [naam hypotheekadviseur] (hierna: de hypotheekadviseur).

Deze hypotheekofferte gaat uit van:

- een hypotheeksom van € 190.000,-;
- een maandtermijn van € 704,58;
- twee leningdelen:
  - 1) een aflossingsvrij leningdeel van € 136.890,- met een rentetarief van 4,450% voor een rentevaste periode van tien jaar;
  - 2) een ZekerPlusHypotheek Rekening van € 53.110,- met een rentetarief van 4,450% voor een rentevaste periode van tien jaar én een maandelijkse inleg op de ZekerPlusHypotheek Rekening.

2.2 Op 19 oktober 2006 heeft de Bank Consumenten wederom een hypotheekofferte toegestuurd. De hypotheekofferte kent offertenummer [nummer 2] en is tot stand gekomen via bemiddeling door de hypotheekadviseur.

Deze hypotheekofferte gaat uit van:

- een hypotheeksom van € 190.000,-;
- een maandtermijn van € 704,58;
- twee leningdelen:
  - 1) een aflossingsvrij leningdeel van € 136.890,- met een rentetarief van 4,450% voor een rentevaste periode van tien jaar;
  - 2) een ZekerPlusHypotheek Rekening van € 53.110,- met een rentetarief van 4,450% voor een rentevaste periode van tien jaar én een maandelijkse inleg op de ZekerPlusHypotheek Rekening.

2.3 Op 18 december 2006 heeft de Bank Consumenten opnieuw een hypotheekofferte toegestuurd. De hypotheekofferte kent offertenummer [nummer 3] en is tot stand gekomen via bemiddeling door de hypotheekadviseur.

Deze hypotheekofferte gaat uit van:

- een hypotheeksom van € 190.000,-;
- een maandtermijn van € 728,34;
- twee leningdelen:

- 1) een aflossingsvrij leningdeel van € 136.890,- met een rentetarief van 4,600% voor een rentevaste periode van tien jaar;
- 2) een ZekerPlusHypotheek Rekening van € 53.110,- met een rentetarief van 4,600% voor een rentevaste periode van tien jaar én een maandelijkse inleg op de ZekerPlusHypotheek Rekening.

2.4 Op 9 maart 2007 heeft de Bank Consumenten een brief gestuurd waarin het volgende is opgenomen:

*“Hierbij treft u de offerte in tweevoud aan voor omzetting van uw [de Bank] ZekerPlus Hypotheek naar een volledig aflossingsvrije hypotheek.*

*Wij kunnen uw offerte nog niet verwerken, omdat wij een aantal bescheiden nog niet in ons bezit hebben (...)*

*Na ontvangst van deze stukken zullen wij de aanvraag zo spoedig mogelijk verwerken.”*

De hypotheekofferte van de Bank aan Consumenten van 9 maart 2007 is als bijlage bij deze brief gevoegd. De hypotheekofferte kent offertenummer [nummer 4] en is tot stand gekomen via bemiddeling door de hypotheekadviseur.

Deze hypotheekofferte gaat uit van:

- een hypotheeksom van € 190.000,-;
- een maandtermijn van € 756,84;
- twee leningdelen:
  - 1) een aflossingsvrij leningdeel van € 152.500,- met een rentetarief van 4,780% voor een rentevaste periode van tien jaar;
  - 2) een aflossingsvrij leningdeel van € 37.500,- met een rentetarief van 4,780% voor een rentevaste periode van tien jaar.

2.5 Vervolgens heeft de Bank op 12 maart 2007 een brief aan de hypotheekadviseur gestuurd. Deze brief luidt, voor zover relevant:

*“Hierbij treft u ter informatie de offerte aan voor de omzetting van de Zekerplus Hypotheek naar een volledig aflossingsvrije hypotheek van [Consumenten]. Deze is vandaag ook naar de aanvragers gestuurd. Wij hebben afgesproken via hun zoon (...), werkzaam in het team, [naam team] dat de aanvragers een externe spaarrekening openen, waarop zij maandelijks gaan sparen. Om ervoor te zorgen dat de aanvragers hetzelfde opbouwen als bij hun ZekerPlus Hypotheek tegen dezelfde kosten, hebben we een rentekorting van 0,07% op de gehele hypotheek gegeven.*

*Wij kunnen de offerte nog niet verwerken, omdat wij een aantal bescheiden nog niet in ons bezit hebben. (...)*

*Na ontvangst van deze stukken zullen wij de aanvraag zo spoedig mogelijk verwerken.”*

2.6 De Bank heeft Consumenten op 18 april 2007 een hypotheekofferte toegestuurd. De hypotheekofferte kent opnieuw offertenummer [nummer 4] en is tot stand gekomen via bemiddeling door de hypotheekadviseur.

Deze hypotheekofferte gaat uit van:

- een hypotheeksom van € 190.000,-;
- een maandtermijn van € 756,84;
- twee leningdelen:
  - 1) een aflossingsvrij leningdeel van € 152.500,- met een rentetarief van 4,780% voor een rentevaste periode van tien jaar;
  - 2) een aflossingsvrij leningdeel van € 37.500,- met een rentetarief van 4,780% voor een rentevaste periode van tien jaar.

Deze geldigheidsduur van deze offerte is uiteindelijk verlengd tot 5 september 2007.

2.7 De Bank heeft op 16 mei 2007 een geldlening van € 190.000,- aan Consumenten verstrekt voor de financiering van de woning.

De Bank heeft Consumenten op 18 augustus 2017 een brief gestuurd waarin, voor zover relevant, is opgenomen:

*“U hebt een hypotheek bij [de Bank]. Uw hypotheek is volledig aflossingsvrij. In deze brief leest u hier meer over.*

***Hoe is mijn hypotheek opgebouwd?***

*Op 1 juni 2037 loopt uw aflossingsvrije hypotheek af. De hoofdsom van uw hypotheek bedraagt € 190.000,00. (...)*

*Op 11 juli 2017 hebben wij u een brief gestuurd over uw aflossingsvrije hypotheek. In deze brief schreven wij wat u nu al kunt doen om een schuld op de einddatum te beperken. Graag benoemen wij nogmaals wat u nu al kunt doen.*

*(...)*

***Advies van een onafhankelijk financieel adviseur***

*Na 11 juli 2017 hebben wij meerdere malen telefonisch contact gehad met uw zoon (...) over uw hypotheek. [De Bank] acht het van belang dat u onafhankelijk advies krijgt over uw aflossingsvrije hypotheek. [De Bank] is bereid om een vergoeding te betalen voor het door u ingewonnen advies bij een onafhankelijk financieel adviseur. Voorwaarde is dat uw adviseur een vergunning van de AFM heeft voor de producten waarover advies wordt uitgebracht. Uw financieel adviseur kan contact opnemen met [de Bank] om een vergoeding voor het uitgebrachte advies af te spreken.”*

2.8 Consumenten hebben een klacht ingediend bij de Bank omdat ze het er niet mee eens zijn dat de Bank uitgaat van een volledig aflossingsvrije hypotheek.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 50.000,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft een geldlening aan Consumenten verstrekt. De Bank had daarbij moeten uitgaan van de hypotheekafspraken zoals opgenomen in de hypotheekofferte van 3 oktober 2006. Die hypotheekofferte gaat uit van een geldlening waarvan een gedeelte (en wel € 53.110,-) aan het einde van de looptijd van de geldlening middels een ZekerPlusHypotheek rekening zou worden afgelost. De daarbij voor de gehele lening horende maandtermijn was € 704,58 exclusief spaarpremie. De Bank is echter uitgegaan van een volledig aflossingsvrije geldlening met een maandtermijn van € 756,84. Consumenten hebben geen toestemming voor het omzetten van de hypotheek gegeven en vermoeden dat er door de Bank is gefraudeerd met gegevens. Volgens de in 2007 geldende acceptatieregels van de Bank was een geheel aflossingsvrije geldlening niet mogelijk. In 2017 zijn Consumenten op de hoogte geraakt van hun geheel aflossingsvrije geldlening. Consumenten verzoeken alsnog de getekende offerte van 3 oktober 2006 te effectueren dan wel de te veel door hen betaalde rentevergoeding te restitueren. De vordering van € 50.000,- bestaat uit het verschil in de door Consumenten betaalde maandtermijn (van € 756,84) en de door hen (op grond van de offerte van 3 oktober 2006) verschuldigde maandtermijn minus de spaarpremie, over de looptijd van de geldlening.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consumenten zijn geen spaarhypotheek met de Bank overeengekomen en kunnen ook niet in die veronderstelling hebben verkeerd. Wel is het zo dat in eerste instantie hypotheekoffertes zijn uitgebracht die uitgingen van een deel spaarhypotheek. De uiteindelijke offerte die Consumenten voor akkoord hebben ondertekend, dateert van 9 maart 2007 en betreft een volledig aflossingsvrije geldlening.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Partijen twisten over de vraag of de Bank bij het verstrekken van de geldlening aan Consumenten is uitgegaan van de juiste hypotheekofferte.

- 4.2 De Commissie stelt vast dat de Bank vijf hypotheekoffertes heeft opgesteld. De eerste offerte dateert van 3 oktober 2006. De laatste offerte dateert van 18 april 2007 en is in essentie gelijk aan de offerte van 9 maart 2007, zodat de Commissie, mede gezien het onder 4.3 overwogene, ervan uitgaat dat de Bank zich beroept op de offerte van 18 april 2007. Deze laatste offerte is tweemaal verlengd tot uiteindelijk 5 september 2007. De vijf offertes verschillen in het toepasselijke rentetarief, de maandtermijn en de hypotheekvormen van de afzonderlijke leningdelen. De redenen van het opvragen van meerdere hypotheekoffertes en voor de verschillen tussen die hypotheekoffertes is tijdens deze klachtprocedure niet duidelijk geworden. Ook het antwoord op de vragen of Consumenten daadwerkelijk onder iedere hypotheekofferte hun handtekening hebben geplaatst en welke rol de op de offertes genoemde hypotheekadviseur heeft gehad is tijdens deze klachtprocedure niet komen vast te staan.
- 4.3 Wel staat vast dat de geldlening uiteindelijk op 16 mei 2007 door de Bank aan Consumenten is verstrekt. Deze verstrekking heeft plaatsgevonden nadat de hypotheekakte bij de notaris is gepasseerd. De hypotheekofferte van 18 april 2007 is op de dag van passeren, 16 mei 2007, door Consumenten voor akkoord ondertekend en door de notaris aan de hypotheekakte gehecht. In de hypotheekakte wordt expliciet verwezen naar die hypotheekofferte, dat is de Commissie gebleken uit onder meer de tekst onder “*1 Looptijd en aflossing*” van het kopje “*GELDLENING*” in die akte. De hypotheekakte mét deze hypotheekofferte is na de zitting door de Bank bij de notaris opgevraagd en in deze procedure overgelegd.
- 4.4 De hypotheekakte van 16 mei 2007 geldt als uitgangspunt voor de tussen partijen gemaakte afspraken. Het gaat immers om een authentieke akte als bedoeld in artikel 156 lid 2 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: Rv). De inhoud van die hypotheekakte levert (tussen partijen) dwingend bewijs op van de daarin opgenomen hypotheekafspraken (artikel 157 lid 1 Rv). Consumenten hebben geen feiten of omstandigheden naar voren gebracht waaruit kan worden afgeleid dat de tekst van de hypotheekakte niet zou stroken met de werkelijke bedoeling van partijen (Hoge Raad 16 maart 2007, ECLI:NL:HR:2007:AZ0613). De door hen gestelde fraude met (de inhoud van) hypotheekoffertes en daarop geplaatste handtekeningen is niet alleen onvoldoende aangetoond, maar ook gedurende de klachtprocedure irrelevant geworden. Tijdens deze klachtprocedure is immers gebleken dat aan de hypotheekakte een hypotheekofferte is gehecht die is ondertekend op de dag van passeren. Verder is de vraag of de geldlening al dan niet binnen het destijds geldende acceptatiebeleid van de Bank viel (hetgeen overigens in deze procedure niet duidelijk is geworden) niet van belang voor dit geschil. De Bank mag immers van haar interne beleid afwijken, voor zover zij daarmee binnen de wettelijke kaders blijft, zonder dat dit de rechtsgeldigheid van haar besluit aantast.

4.5 De Bank heeft uitvoering gegeven aan de hypotheekakte van 16 mei 2007 en de daaraan gehechte hypotheekofferte van 18 april 2007. Zij is uitgegaan van een volledig aflossingsvrije geldlening en heeft gedurende de looptijd van de geldlening de in de hypotheekofferte van 18 april 2007 genoemde termijnbedragen bij Consumenten in rekening gebracht. Dit betekent dat de klacht van Consumenten 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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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.*