

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-284 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 februari 2019  
Ingediend door : de heer [naam Consument I] en mevrouw [naam Consument II], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Consumenten  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 31 maart 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Hypotheek. Beleggingsverzekering niet verplicht gesteld door Bank (geldverstrekker); verzekering is op verzoek van Consumenten afgesloten. Tegenvallende opbrengst beleggingsverzekering. De klacht dat de Bank wat betreft de tegenvallende beleggingsresultaten in strijd met haar zorgplicht jegens Consumenten heeft gehandeld, is ongegrond.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

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 is op 27 januari 2020 op basis van de stukken behandeld.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben via een adviseur in 1997 een hypothecaire geldlening bij de Bank als geldverstrekker afgesloten.
- 2.2 Aan de geldlening was een elders afgesloten gemengde beleggingsverzekering (looptijd 20 jaar) gekoppeld en aan de Bank verpand.

- 2.3 In 2000 hebben Consumenten de aankoop van een andere woning via een adviseur bij de Bank als geldverstrekker gefinancierd. In de desbetreffende hypotheekakte is vermeld dat de geldlening uit 2 delen bestaat te weten een aflossingsvrij leningdeel en een leningdeel op basis van annuïteiten. Overeenkomstig de geaccepteerde offerte is door Consumenten als zekerheid de Bank het eerste recht van hypotheek op de aangekochte woning verleend.
- 2.4 De bij de verzekeraar afgesloten beleggingsverzekering liep ongewijzigd door.
- 2.5 In 2015 hebben Consumenten via een adviseur van de verzekeraar een zogenoemd hersteladvies ontvangen; de waardeontwikkeling van de verzekering liep achter. Vanwege de korte resterende looptijd is ervoor gekozen de verzekering door te laten lopen en geen andere maatregelen te treffen.
- 2.6 Consumenten hebben in 2016 bericht van de opheffing van de verpanding ontvangen van de Bank en de verzekeraar.
- 2.7 In 2017 is de beleggingsverzekering uitgekeerd. Consumenten hebben daarmee een deel van de geldlening afgelost.

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

#### *Vordering Consumenten*

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank hen zal compenseren voor dat deel van de geldlening dat niet door middel van de beleggingsverzekering kon worden afgelost, door hen begroot op € 120.000,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar zorgplicht jegens Consumenten toerekenbaar tekortgeschoten en daarom schadeplichtig. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan. Consumenten wensten in 1997 een financiering aan te gaan waarbij de geldlening in 2017 grotendeels zou worden afgelost. Dit is niet gebeurd. Het uitgekeerde kapitaal bleek lager dan de inleg. De Bank heeft over de tegenvallende opbouw nooit gewaarschuwd. De van de verzekeraar ontvangen overzichten over de waarde opbouw van de verzekering zijn door Consumenten aan de boekhouder ter hand gesteld; Consumenten konden hieruit niet opmaken dat die waarde- opbouw achterbleef. Alhoewel die verzekering destijds niet door de Bank verplicht was gesteld maar op verzoek van Consumenten is afgesloten, was de Bank hierbij als partij wel betrokken met als gevolg dat de Bank tot compensatie is gehouden.

- 3.3 Toen in 2000 een nieuwe financiering werd afgesloten is niet verteld dat de verzekering niet meer was verpand; ook is niet verteld dat een nieuwe lening werd afgesloten. Verder is door Consumenten benoemd dat de verzekeraar bij het geven van het hersteladvies in 2015 ervan uitging dat de verzekering was verpand. De verzekeraar heeft daarbij aangegeven dat de Bank bij elke mogelijke wijziging diende te worden betrokken en haar akkoord moest afgeven. Eerst in 2016 is het bericht ontvangen dat de verzekering niet meer was verpand. Consumenten hebben deze gang van zaken als zeer onduidelijk ervaren.
- 3.4 Hiernaast is door Consumenten aangevoerd problemen met de betaalbaarheid van de geldlening te verwachten voor nu en in de toekomst en ook wat de verplichting tot aflossing van de geldlening na het einde van de looptijd betreft.

#### *Verweer Bank*

- 3.5 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 klacht dat de Bank in haar zorgplicht jegens Consumenten toerekenbaar is tekortgeschoten, dient ongegrond te worden geacht. Dit betekent dat de daarop gebaseerde vordering tot compensatie vanwege de tegenvallende opbouw in de beleggingsverzekering dient te worden afgewezen. Dit oordeel licht de Commissie hierna toe.
- 4.2 Wat de in 1997 afgesloten geldlening betreft staat vast dat de Bank de rol van geldverstrekker innam; Consumenten hadden zich destijds wat betreft advies en bemiddeling van bijstand van een adviseur voorzien.
- 4.3 Ook staat vast dat de beleggingsverzekering op uitdrukkelijk verzoek van Consumenten bij een door hen gekozen verzekeraar is afgesloten; de Bank stelde een dergelijke verzekering voor het afsluiten van de financiering niet als voorwaarde.
- 4.4 De reden dat in de aan de lening ten grondslag liggende offerte het afsluiten van een gemengde verzekering bij een verzekeraar naar keuze was opgenomen, is door de Bank toegelicht. De Bank heeft uitgelegd dat die vermelding verband hield met het administratief verwerken van de wens van Consumenten een dergelijke verzekering af te sluiten.

- 4.5 Gelet op het voorgaande wordt de Bank gevolgd in haar verweer geen enkele rol te hebben vervuld ter zake de advisering, de keuze voor een verzekeraar dan wel het verzekeringsproduct waaronder dient te zijn begrepen de gemaakte keuze voor het doelkapitaal en het beleggingsfonds. Hieruit vloeit voort dat het ook niet op de weg van de Bank lag Consumenten over bijvoorbeeld de tussentijdse tegenvallende beleggingsresultaten te informeren. Een verplichting die op de verzekeraar rustte en door deze ook is nagekomen. Consumenten hadden zich in het geval één en ander bij hen tot vragen leidde tot de verzekeraar dienen te wenden.
- 4.6 Dat de verzekering destijds tot de afsluiting van de nieuwe geldlening in 2000 tot meerdere zekerheid was verpand, is op dit oordeel niet van invloed. Door middel van de verpanding dekte de Bank een mogelijk betalingsrisico door Consumenten af. Tot een verplichting tot compensatie zoals door Consumenten is gesteld, leidt dit niet. Een verplichting die ook niet te baseren is op de onduidelijkheid over het al dan niet geëindigd zijn van de verpanding bij de verzekeraar rond het hersteladvies enerzijds en bij de Bank anderzijds.
- 4.7 Ook de stelling van Consumenten dat zij in 2000 niet dan wel onvoldoende zijn voorgelicht over de nieuw verstrekte geldlening, kan niet leiden tot een ander oordeel. De redenen hiervoor zijn gelijk aan hetgeen hiervoor is overwogen.
- 4.8 Op de zorgen van Consumenten over hun betaalcapaciteit voor nu en de toekomst, is door de Bank gereageerd met het aanbieden van een gesprek met een hypotheekadviseur waarvoor geen kosten in rekening worden gebracht. Het is aan Consumenten om van dit aanbod al dan niet gebruik te maken. Tot meer of iets anders is de Bank niet gehouden.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 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.*