

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0621

(mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. E.C. Ruinaard, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 juli 2021
Ingediend door	de [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	20 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

De consumenten hebben in 2005 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van de bank gekregen voor de financiering van een woonhuis in België (buitenlandhypotheek). In 2019 heeft de bank te kennen gegeven dat zij geen nieuwe buitenlandhypotheeken meer verstrekt noch de bestaande verlengt, wat betekent dat de consumenten de geldlening aan het einde van de looptijd moeten aflossen. De consumenten komen bij een andere bank in Nederland of in België niet in aanmerking voor een (her)financiering en zij vrezen genooddaakt te zijn hun woning te moeten verkopen waarin ze veel hebben geïnvesteerd met het oog op hun oude dag. Ze hebben zich beklagd bij de bank en een verklaring voor recht gevorderd dat de bank hun dit beleid niet mag tegenwerpen. De commissie heeft de feiten en omstandigheden in dit specifieke geval beoordeeld en de argumenten gewogen. Zij komt tot het oordeel dat de belangen van de consumenten prevaleren boven hetgeen door de bank is aangevoerd. De klacht van de consumenten is gegrond.

I. Procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank en de reactie daarop van de consumenten.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 14 april 2022. Eén van beide consumenten nam deel aan de hoorzitting namens hen beiden. Ook de bank was aanwezig.
- I.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. E.C. Ruinaard en mr. F.H.E. Boerma, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben in 2005 een aflossingsvrije hypothecaire geldlenings-overeenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met de bank voor de aankoop van een woonhuis in België (hierna: de woning). Het betreft een zogenoemde buitenland-hypotheek. De hypotheeksom bedraagt € 230.000,- en de looptijd is 25 jaar. De geldlening moet aan het einde van de looptijd worden afgelost.
- 2.2 De bank heeft de consumenten, in navolging van een telefoongesprek kort daarvoor, per brief van 3 april 2019 geïnformeerd dat zij hun buitenlandhypotheek, die loopt tot 1 januari 2031, niet zal verlengen of herfinancieren. De bank heeft de consumenten verwezen naar een advieskantoor dat gespecialiseerd is in buitenlandhypotheken (hierna: advieskantoor) om advies in te winnen. De consumenten hebben contact opgenomen met dit advieskantoor en hun situatie besproken. Het advieskantoor heeft hen geïnformeerd dat er voor hen in België geen passende oplossing bestaat.
- 2.3 In 2021 hebben de consumenten de bank verzocht om de buitenlandhypotheek te verlengen en uitzicht te geven op een herfinanciering. De bank heeft uit coulance de looptijd van de geldlening met 4 jaar verlengd tot 2035 en het meerdere geweigerd. Daarbij heeft de bank de consumenten ook geïnformeerd dat zij per 1 januari 2012 het beleid heeft herzien en dat er geen nieuwe verstrekkingen worden uitgegeven op onderpanden die niet in Nederland gelegen zijn.
- 2.4 De consumenten hebben zich bij de bank beklaagd over de afwijzing van hun verzoek. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.
- 2.5 De oprichter van het advieskantoor dat gespecialiseerd is in buitenlandhypotheken heeft tijdens de hoorzitting het volgende verklaard.

Zijn advieskantoor werkt sinds 2014 met de bank samen waarbij zij mensen met een buitenlandhypotheek desgewenst bijstaan. Zijn ervaring is dat door de adviseurs van de bank ten tijde van de verstrekking van de buitenlandhypotheken is gezegd tegen hun klanten dat bij voldoende inkomen en de waarde van de woning, de buitenlandhypotheek verlengd kon worden. De bank besloot in 2012 geen buitenlandhypotheken meer te verstrekken. In 2015 besloot de bank ook bestaande buitenlandhypotheken niet te verlengen. De bank heeft haar klanten hierover in batches aangeschreven en in sommige gevallen telefonisch benaderd over de beleidswijziging. Veel van deze klanten namen contact op met het advieskantoor.

Echter niet alle klanten met een buitenlandhypothek zijn door de bank bereikt. Nadat de consumenten contact hebben opgenomen heeft het advieskantoor een oplossing proberen te vinden voor hen, maar deze was er niet. Het probleem is dat in het buitenland vaak een maximale leeftijdsgrens is verbonden aan het hebben van een (hypothecaire) geldlening. In Nederland is dit anders. Voor België geldt een leeftijdsgrens van 75 jaar. De consumenten hebben beiden de pensioengerechtigde leeftijd en de openstaande schuld is € 190.000,-. Ze hebben aangegeven dit niet voor hun 75ste levensjaar te kunnen aflossen en dus de woning zullen moeten verkopen. Op dit moment verstrekt geen enkele bank in Nederland een buitenlandhypothek. De hypothecaire inschrijving van de woning in België is weliswaar voor de duur van 30 jaar maar dit kan makkelijk worden verlengd. Een andere grootbank in Nederland lost in vergelijkbare situaties het probleem op door haar klanten met een lopende buitenlandhypothek een termijnloze aflossingsvrije geldlening aan te bieden. De kosten voor verlenging van de inschrijving van de hypothek in België zijn voor de klant, en bedragen ongeveer € 800,-.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten hebben, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.7 De consumenten hebben bij het afsluiten van de geldlening in 2005 uitdrukkelijk met de adviseur van de bank gesproken over de mogelijkheden van herfinanciering na het veerstrijken van de looptijd van de geldlening. De consumenten wilden een groot deel van hun inkomen namelijk investeren in de verbouwing van de woning en de inrichting van de tuin. Hierdoor waren ze niet in staat om af te lossen en wilden zij dat de lening aflossingsvrij zou zijn. De adviseur van de bank heeft hen toen gerustgesteld en verteld dat de herfinanciering van de geldlening na het verstrijken van de looptijd mogelijk zou zijn. Maar of herfinanciering in de toekomst daadwerkelijk zal plaatsvinden hangt af van het inkomen van de consumenten en de waarde van de woning op dat moment. Hierbij heeft de adviseur aangegeven dat gelet op het overheidspensioeninkomen van de consumenten dit geen probleem zou moeten zijn.
- 2.8 Tot in april 2019 verkeerden de consumenten in de veronderstelling dat de bank de geldlening aan het einde van de looptijd zou herfinancieren. In april 2019 nam de bank echter telefonisch contact met hen op met de mededeling dat hun geldlening niet kon worden verlengd of geherfinancierd. Op advies van de bank hebben de consumenten contact opgenomen met het advieskantoor. Dit kantoor concludeerde dat er geen herfinanciering van de aflossingsvrije geldlening mogelijk is.
- 2.9 De bank houdt ten onrechte geen rekening met de toezegging en geruststellingen die ten tijde van het afsluiten van de buitenlandhypothek door de adviseur van de bank zijn gedaan. Per brief van 20 mei 2021 vernamen zij dat de bank haar beleid omtrent buitenlandhypotheken al in 2012 had gewijzigd. De consumenten zijn verbaasd dat ze hier nu pas van op de hoogte zijn gesteld en dit nemen zij de bank bijzonder kwalijk. Hiermee is hen de kans ontnomen om tijdig een voorziening te treffen.

Een van hen had namelijk langer door kunnen werken en ze hadden meer kunnen aflossen in plaats van te investeren in de woning, aldus de consumenten.

- 2.10 De consumenten verwijten de bank ook dat zij klanten met een buitenlandhypothek, zoals de consumenten, geen speciale regeling bieden en zij voelen zich gediscrimineerd ten opzichte van de klanten met een Nederlands onderpand. Zonder een dergelijke regeling komen de consumenten in de problemen. Zij vrezen dat zij hun woning, waar ze zoveel in hebben geïnvesteerd met het oog op het daar doorbrengen van de oude dag, op termijn moeten verkopen in een mogelijk slechte markt en dat ze op late leeftijd nog elders opnieuw moeten beginnen. De consumenten zijn de bank zeer erkentelijk voor de verlenging van de looptijd tot 2035. Maar dit neemt hun zorgen en klachten niet weg.
- 2.11 De consumenten wensen een verklaring voor recht dat de bank hun verzoek niet op de door haar gestelde gronden heeft mogen afwijzen.

Het verweer

- 2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten en zij heeft daarbij, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.13 De bank heeft in 2012 besloten niet langer hypotheek te verstrekken op onderpanden gelegen buiten de Nederlandse landsgrenzen. De bank heeft haar klanten met een buitenlandhypothek hierover in 2012 schriftelijk geïnformeerd. Voor de lopende buitenlandhypotheken van de bank veranderde er in beginsel niets. Die worden gewoon voortgezet. In 2015 heeft de bank haar klanten met een buitenlandhypothek opnieuw aangeschreven en verwezen naar een onafhankelijke specialist in buitenlandhypotheken, onder andere voor woningen in België.
- 2.14 Een buitenlandhypothek, zoals die van de consumenten, heeft een looptijd van 25 jaar. In de offerte staat dat de geldlening aan het einde van de looptijd moet worden afgelost. Bij wijze van uitzondering en uit coudance heeft de bank de looptijd van de geldlening van de consumenten met vier jaar verlengd tot 2035. Een langere periode is niet mogelijk. De hypothecaire inschrijving van de hypothek op het onderpand in België is 30 jaar en komt na deze termijn te vervallen. Voor klanten met een hypothek op een woning in Nederland geeft de bank ook geen garantie dat de looptijd kan worden verlengd. Dat hangt af van het dan geldende acceptatiebeleid. In het kader van beleidsvrijheid behoudt de bank zich bovendien het recht voor het aanbod van hypotheekvormen te wijzigen wanneer zij dit nodig vindt.
- 2.15 Het is goed mogelijk dat de adviseur van de bank bij het afsluiten van de geldlening in algemene termen heeft gesproken over de mogelijkheid van een verlening na 25 jaar. De bank betwist echter dat de consumenten aan zijn mededeling rechten kunnen ontnemen. De bank begrijpt de teleurstelling van de consumenten maar kan niet tot meer gehouden worden.

- 2.16 De bank heeft verwezen naar uitspraken van de Geschillencommissie van Kifid waarin is geoordeeld dat voldoende aannemelijk is dat de kosten en risico's voor een bank groter zijn bij een onderpand in het buitenland dan bij een onderpand in Nederland.
- 2.17 Aan de bank worden eisen gesteld in het kader van het voorkomen van witwassen en financiering van terrorisme, welke regels steeds strenger worden. In dat kader moet de bank voortdurend controle uitoefenen bij haar klanten. Dit onderzoek is moeilijker bij klanten die niet in Nederland woonachtig zijn. Bij afweging van de belangen is het niet onredelijk dat de bank aan haar belang de voorkeur geeft.
- 2.18 Het duurt nog 13 jaar tot de nieuwe verlengde einddatum van de geldlening wordt bereikt. Een verzoek tot verlenging wordt normaal gesproken pas in het laatste jaar beoordeeld waarbij aan de dan geldende regelgeving en beleid van de bank getoetst wordt.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de verlenging of herfinanciering van de buitenlandhypothek van de consumenten in de toekomst mag weigeren op de enkele grond dat zij niet langer hypotheeklen verstrekt op onderpanden gelegen buiten de Nederlandse landsgrenzen. De commissie oordeelt als volgt.
- 3.2 Volgens de consumenten handelt de bank tegenover hen onrechtmatig door hen niet tijdig te informeren en te waarschuwen voor het gewijzigde beleid ten aanzien van buitenlandhypotheken en dat zij haar bevoegdheid als geldverstrekker misbruikt om een verlenging dan wel herfinanciering van de buitenlandhypothek op de door haar aangevoerde gronden te weigeren.
- 3.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat in de overeenkomst van geldlening en de bijbehorende voorwaarden een einddatum voor de geldlening is overeengekomen en daarbij is opgenomen dat de geldlening aan het einde van de looptijd moet worden afgelost. Partijen twisten wel over de vraag of de bank in redelijkheid het door haar in 2012 en 2015 gewijzigde beleid aan de consumenten kan tegenwerpen.
- 3.4 De bank heeft in beginsel de vrijheid om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een bestaande overeenkomst wijzigt dan wel een nieuwe overeenkomst aangaat. Deze contractsvrijheid eindigt echter als het gebruik ervan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zie artikel 3:13 en 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dit doet zich slechts in uitzonderlijke gevallen voor en bij de beoordeling past de commissie de nodige terughoudendheid toe.

- 3.5 De commissie is van oordeel dat gelet op de specifieke omstandigheden van dit geval de bank het verzoek van de consumenten voor verlenging dan wel herfinanciering van de buitenlandhypothek niet mag weigeren op de enkele grond dat zij niet langer hypotheek verstrekt op onderpanden gelegen buiten de Nederlandse landsgrenzen. Zij licht dit als volgt toe.
- 3.6 De bank heeft toegelicht dat zij vanaf 2012 geen nieuwe buitenlandhypotheken meer verstrekt en vervolgens in 2015 ook heeft besloten om bestaande buitenlandhypotheken niet te verlengen of te herfinancieren. De bank moet aan steeds strenger wordende eisen voldoen in het kader van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Wet ter voorkoming van Witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Het verplichte en voortdurende klantonderzoek is voor klanten die niet in Nederland wonen moeilijker en kostbaarder. Verder heeft de bank de consumenten in 2012 en in 2015 geïnformeerd over haar beleid. De adviseur van de bank heeft bij het aangaan van de geldlening geen zodanige mededelingen gedaan over verlenging en herfinanciering van de geldlening. Bij uitzondering en uit coulance heeft de bank de looptijd van de geldlening al verlengd. De hypothecaire inschrijving op het onderpand is 30 jaar en komt na deze termijn te vervallen.
- 3.7 Het belang van de consumenten is erin gelegen dat zij hun woning, waar ze zoveel in hebben geïnvesteerd met het oog op het er doorbrengen van de oude dag, niet hoeven te verkopen aan het einde van de looptijd om de geldlening af te kunnen lossen. Zij hebben daartoe aangevoerd dat zij niet eerder dan in 2019 hebben vernomen dat de bank hun buitenlandhypothek niet zal verlengen of herfinancieren; ze zijn bij het aangaan van de geldlening door de adviseur van de bank echter geïnformeerd dat bij een verzoek tot verlenging of herfinanciering gekeken zal worden naar het inkomen en de waarde van de woning; zij zijn gerustgesteld en de verwachting is gewekt dat een verlenging of herfinanciering tot de mogelijkheden behoorde; zij zijn voor hun financiële en sociale planning uitgegaan van die omstandigheid en hebben hun leven daarop ingericht; voor hen bestaat geen haalbaar alternatief; ze kunnen in Nederland noch België een nieuwe financiering aangaan voor de woning.
- 3.8 Gelet op de feiten en omstandigheden in deze klacht is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank de aanvraag van de consumenten voor verlenging of herfinanciering van de geldlening op de door haar genoemde gronden afwijst. Hiertoe is het volgende redengevend.
- 3.9 De consumenten betwisten in 2012 of 2015 te zijn geïnformeerd over het gewijzigde beleid van de bank. Het ligt op de weg van de bank, die zich erop beroept de consumenten te hebben geïnformeerd, om te bewijzen dat de consumenten de informatie in 2012 dan wel in 2015 hebben ontvangen. De bank is hierin niet geslaagd. Tegenover de betwisting door de consumenten heeft zij geen bewijs overgelegd waaruit blijkt dat die informatie de consumenten heeft bereikt.

Dit betekent dat niet vast staat dat de bank de consumenten in 2012 en 2015 heeft geïnformeerd over haar beleidswijzigingen met betrekking tot buitenlandhypotheken. Gelet op de verklaring van de consumenten samen met de verklaring van de deskundige is ook aannemelijk dat de consumenten ten tijde van het aangaan van de geldlening door de adviseur van de bank zijn gerustgesteld over de mogelijkheid voor verlenging dan wel herfinanciering van de geldlening. Verder is van zwaarwegend belang dat de consumenten geen haalbare alternatieven hebben en de bank hun de kans heeft ontnomen in 2012 en 2015 voorzieningen te treffen. De verklaring van de deskundige dat de hypothecaire inschrijving in België gemakkelijk kan worden verlengd (wat een andere geldverstrekker voor zijn klanten in vergelijkbare gevallen toepast) heeft de bank niet betwist. Tot slot is niet gebleken dat de belangen van de bank op grond van bedrijfseconomische redenen en de door haar genoemde wettelijke verplichtingen uit de Wft en Wwft zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten in dit geval.

- 3.10 De bank heeft nog gewezen op een uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid waarin de belangenafweging in het voordeel van de bank is uitgevallen. In die zaak ging het echter om de gehanteerde tariefopslag bij een buitenlandhypotheek, zodat het geen vergelijkbaar geval betreft.
- 3.11 De commissie concludeert dat gelet op alle feiten en omstandigheden van dit geval de belangen van de consumenten dienen te prevaleren en de bank een verlenging of herfinanciering van de geldlening niet mag weigeren op de enkele grond dat zij niet langer hypotheek verstrekt op onderpanden gelegen buiten de Nederlandse landsgrenzen. Dat de aanvraag voor een verlenging of herfinanciering op enig moment zal worden getoetst aan acceptatiegronden die zien op het inkomen van de consumenten en de waarde van de woning, is tussen partijen niet in geschil, net zomin als het gegeven dat de kosten voor het verlengen van de hypothecaire inschrijving in België voor rekening van de consumenten komen.
- 3.12 De commissie merkt tot slot op dat deze klacht een toekomstige en onzekere situatie betreft. Het is niet kenbaar wat de regelgeving voor (hypothecaire) kredietverstrekking in Nederland en in België zal voorschrijven over 13 jaar noch wat het beleid van de bank dan zal zijn. Ook is niet kenbaar wat de situatie van de consumenten dan zal zijn. De commissie volgt de consumenten echter in hun stelling dat zij er belang bij hebben om een beslissing te verkrijgen over de rechtsgeldigheid van de afwijzing door de bank.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat de bank de verlenging of herfinanciering van de buitenlandhypotheek van de consumenten in de toekomst niet mag weigeren op de enkele grond dat zij niet langer hypotheek verstrekt op onderpanden gelegen buiten de Nederlandse landsgrenzen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl