

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0574**

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	21 juli 2023
Klacht van	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Zorgplicht. Klacht over hypothecaire geldlening. De consumenten klagen over het feit dat zij in 2015 geen bouwdepot hebben gekregen bij hun hypothecaire geldlening. Zij menen hierdoor onnodig rente en belasting te hebben betaald over het geleende, maar niet gebruikte, bedrag. De commissie concludeert dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, als gevolg waarvan de consumenten schade lijden. De vordering van de consumenten is niet verjaard en van te laat klagen in de zin van artikel 6:89 BW is geen sprake. Wel is de schade mede het gevolg van een omstandigheid die de consumenten kan worden toegerekend. De schade wordt daarom gelijk verdeeld over de bank en de consumenten. De vordering van de consumenten wordt deels toegewezen.

### **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;
  - 6) de aanvullende stukken van de consumenten, overgelegd tijdens de zitting;
  - 7) de schadeberekening van de consumenten, ingediend na de zitting;
  - 8) de reactie van de bank op de schadeberekening van de consumenten;
  - 9) de aanvullende reactie van de consumenten op de dupliek en de reactie van de bank op de schadeberekening.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 mei 2022. Op de hoorzitting was mevrouw [naam 1] aanwezig namens de consumenten. Namens de bank was aanwezig de heer mr. [naam 3]. Na de hoorzitting hebben partijen nog aanvullende stukken ingediend.

- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consumenten hebben een hypothecaire geldlening (verder: hypotheek) bij de bank. Op 3 december 2015 hebben de consumenten contact opgenomen met de hypotheekadviseur van de bank om de bestaande hypotheek te verhogen. De consumenten wilden een bedrag van € 75.000,- extra lenen voor een verbouwing. Op 4 december 2015 hebben de consumenten de adviseur per e-mail gevraagd:

*“Stel dat we geen vergunning krijgen (tegen verwachting), of fors goedkoper uit zijn, wat gebeurt er dan met het bouwdepot? Kunnen we dat zonder (substantiële) kosten weer terug laten vloeien/inlossen aan ING?”*

Hierop heeft de adviseur geantwoord:

*“Ja bouwdepot wordt na 2 jaar afgelost op de hypotheek (wat er nog van openstaat)”*

- 2.2 Op 21 december 2015 ontvingen de consumenten een persoonlijk hypotheek adviesrapport en een hypotheekofferte voor een (onderhandse) annuïteitenlening van € 78.375,-. Dezelfde dag nog hebben de consumenten het adviesrapport voor akkoord ondertekend en hebben zij de hypotheekofferte ondertekend. De overeenkomst van geldlening is op 24 december 2015 door zowel de bank als de consumenten ondertekend. De totale hypotheeksom is aan de consumenten uitbetaald.
- 2.3 Op 29 december 2015 hebben de consumenten de adviseur per e-mail gevraagd of het wel klopte dat het hypotheekbedrag aan hen was uitbetaald. De consumenten waren er tot dan toe van uit gegaan dat het geld op een geblokkeerde rekening (in een bouwdepot) gestort zou worden. De adviseur antwoordde dat de storting klopte en er geen depot werd aangehouden. Hierop hebben de consumenten de adviseur bericht dat zij hadden verwacht een bouwdepot te krijgen waarbij de rente die zij betaalden overeen zou komen met de rente die vergoed werd over het geld in depot. Op 31 december 2015 hebben de consumenten aan de adviseur in een e-mail geschreven dat na het contact met 'Call' (de klantenservice) duidelijk was geworden waarom geen bouwdepot oplossing was gerealiseerd.
- 2.4 Begin 2016 hebben de consumenten opnieuw contact opgenomen met de adviseur om de ontstane situatie te bespreken.

Op 11 februari 2016 hebben de consumenten de adviseur een e-mail gestuurd waarin zij aangaven:

*“zoals vanmorgen telefonisch besproken ga ik er niet vanuit dat het nodig is omdat we hopen dat de verbouw gewoon gaat slagen, maar mochten we geld in ons extra leningdeel overhouden wil ik wel samen naar een oplossing zoeken. Wij waren namelijk in de veronderstelling, ook door onze mailwisseling daarover, een bouwdepot te hebben geopend, waarbij terugstort ongelimiteerd zonder extra voorwaarden plaats kan vinden.”*

- 2.5 Uiteindelijk zijn de verbouwplannen dusdanig lang uitgesteld dat de consumenten hebben besloten vanaf augustus 2018 (boetevrij) extra af te lossen op de hypotheek. De consumenten hebben daarna jaarlijks de (boetevrije) extra aflossing gedaan.
- 2.6 In 2021 hebben de consumenten besloten om alsnog de geplande verbouwing te realiseren. Hiervoor hebben zij een nieuwe lening aangevraagd bij de bank. Het bedrag dat zij leenden werd in een bouwdepot gestort.
- 2.7 Op 15 september 2021 hebben de consumenten per brief een klacht ingediend bij de bank over het feit dat zij in 2015 geen bouwdepot gekregen hebben. De bank heeft de klacht van de consumenten afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht en daarom hebben de consumenten zich tot Kifid gewend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consumenten stellen zich op het standpunt – zo begrijpt de commissie – dat de overeenkomst tot stand gekomen is onder invloed van dwaling en daarom op grond van artikel 6:228 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW) vernietigbaar is, dan wel dat de bank tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst en/of niet voldaan heeft aan haar zorgplicht, als gevolg waarvan zij schadelijkt is jegens de consumenten. De consumenten voeren hiertoe – kortgezegd – het volgende aan:
- 2.9 De consumenten wilden een annuïteitenhypotheek met bouwdepot, omdat zij zouden gaan verbouwen. Voordeel was dat de consumenten de hypotheek alleen zouden gebruiken voor de gemaakte kosten en de rest van de hypotheek kosteloos konden annuleren. Toen de consumenten het hypotheekadvies en de hypotheekofferte ondertekenden verkeerden zij in de veronderstelling dat zij een lening met bouwdepot kregen. Tot grote verbazing van de consumenten kregen zij uiteindelijk geen bouwdepot bij de annuïteitenlening. De klantenservice (Call) heeft de consumenten vervolgens foutief geïnformeerd dat het product “bouwdepot” niet meer bestond. Pas toen zij in 2021 een nieuwe lening afsloten, kwamen de consumenten er achter dat de bank hen in 2015 onjuist en onvolledig had geïnformeerd en zij ten onrechte destijds geen bouwdepot gekregen hadden.

- 2.10 Als de consumenten het bouwdepot hadden gekregen, dan hadden zij gedurende de looptijd van het depot geen rentekosten gehad over de niet-opgenomen gelden en was het (restant van het) depot na verloop van twee jaar automatisch komen te vervallen zonder kosten. Inmiddels hebben de consumenten € 8.227,61 betaald aan rente en vermogensrendementsheffing voor een hypotheek die zij niet nodig hadden en zij vorderen dit bedrag terug van de bank.

#### *Het verweer*

- 2.11 De bank heeft – kort gezegd – de volgende verweren gevoerd. Allereerst stelt de bank dat de consumenten te laat klagen in de zin van artikel 6:89 BW, dan wel dat de vordering van de consumenten op grond van artikel 3:310 BW is verjaard.
- 2.12 Daarnaast stelt de bank dat zij de overeenkomst met de consumenten correct nakomt, nu de consumenten getekend hebben voor een hypotheek zonder bouwdepot. De bank betwist een bouwdepot toegezegd te hebben en stelt dat het haar beleidsvrijheid is om te bepalen wanneer een bouwdepot noodzakelijk is. De bank betwist ook de consumenten te hebben medegedeeld dat een bouwdepot niet meer bestond.
- 2.13 Tot slot stelt de bank zich op het standpunt dat de consumenten hebben berust in de feitelijke situatie en daarbij niet hebben voldaan aan hun schadebeperkingsplicht c.q. er sprake is van eigen schuld.

### **3. De beoordeling**

#### *Waar het om gaat*

- 3.1 De vraag die de commissie in deze zaak dient te beantwoorden is of de bank gehouden is om de consumenten een schadevergoeding te betalen van € 8.227,61. De commissie is van mening dat de bank slechts een deel van het gevorderde bedrag, te weten € 3.147,-, dient te vergoeden en licht hieronder toe waarom.
- 3.2 Voordat de klacht inhoudelijk beoordeeld kan worden zal de commissie eerst het meest verstrekkende verweer van de bank, dat de consumenten te laat klagen, dan wel dat de vordering is verjaard behandelen. Ingevolge artikel 6:89 BW kan een schuldeiser op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd. Op grond van artikel 3:310 lid I BW verjaart een vordering tot schadevergoeding door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden.

*Er is geen sprake van “te laat klagen” in de zin van artikel 6:89 BW*

- 3.3 De commissie volgt de bank niet in haar verweer dat de consumenten te laat geklaagd hebben in de zin van artikel 6:89 BW. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad dient bij de beantwoording van de vraag of de consumenten tijdig geklaagd hebben, alle relevante omstandigheden van het geval betrokken te worden. Zo dient rekening te worden gehouden met enerzijds het voor de schuldeisers (de consumenten) ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren – namelijk verval van al hun rechten ter zake van de tekortkoming – en anderzijds de concrete belangen waarin de schuldenaar (de bank) is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan, en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend.<sup>1</sup>
- 3.4 Weliswaar wisten de consumenten reeds in december 2015 dat zij geen bouwdepot hadden ontvangen, dat dit (mogelijk) een gebrek in de prestatie betrof waardoor zij (mogelijk) schade leden wisten zij pas in 2021, op het moment dat zij er achter kwamen dat de bank nog altijd de mogelijkheid van een bouwdepot kende en zij ook een bouwdepot aangeboden kregen. Wat er door de klantenservice (“Call”) van de bank verteld is aan de consumenten valt niet (meer) te achterhalen, maar uit alle correspondentie die heeft plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur van de bank blijkt wel dat de consumenten na het contact dat zij hadden met de klantenservice, in de veronderstelling verkeerden dat zij niet in aanmerking kwamen voor een bouwdepot. Of deze veronderstelling van de consumenten op basis van het gesprek met de klantenservice terecht was kan in het midden blijven. De consumenten hebben na dit gesprek met de klantenservice immers nog gesproken met hun adviseur over deze kwestie. Het had op de weg van de adviseur gelegen om de consumenten te informeren dat hun veronderstelling dat de bank de mogelijkheid van een bouwdepot niet meer kende en de consumenten daarom geen bouwdepot hadden gekregen niet juist was en hen te informeren hoe de vork werkelijk in de steel zat. Het is de commissie niet gebleken dat de adviseur dit gedaan heeft.
- 3.5 Uit het feit dat de consumenten in hun e-mail van 11 februari 2016 om een oplossing vragen als de geplande verbouwing niet door gaat, volgt niet dat de consumenten *dus* op dat moment al bekend waren met de (mogelijke) tekortkoming van de bank – bestaande uit het feit dat de consumenten ten onrechte geen bouwdepot hadden ontvangen – en de (mogelijke) schade.

---

<sup>1</sup> HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Uit deze e-mail blijkt alleen dat de consumenten samen met (de adviseur van) de bank een oplossing wilden zoeken in het geval zij de lening (deels) niet zouden gebruiken. Dat zij mogelijk een onjuist advies hadden ontvangen van de adviseur van de bank was de consumenten op dat moment wel bekend. De door de consumenten gestelde schade vloeide echter niet voort uit deze (veronderstelde) tekortkoming.

- 3.6 Gelet op het voorgaande is de commissie niet van mening dat de consumenten het gebrek in de prestatie redelijkerwijze al in 2016 hadden moeten ontdekken en binnen bekwame tijd daarna hadden moeten klagen. Op dat moment hadden de consumenten namelijk geen reden om nader onderzoek te doen.
- 3.7 Bovendien weegt het voor de consumenten ingrijpende rechtsgevolg (het verval van recht) zwaarder dan het belang waarin de bank is geschaad door het late tijdstip waarop geklaagd is. De consumenten hebben een nog lopende hypotheek bij de bank en van de bank mag dan ook verwacht worden dat zij nog de beschikking heeft over alle stukken betreffende deze hypotheek, waaronder ook de gespreksnotities van gevoerde (advies)gesprekken. De commissie ziet dan ook niet in op welke wijze de bank geschaad is in haar bewijspositie of haar mogelijkheden om verweer te voeren.
- 3.8 De bank merkt ook nog op dat zij er gerechtvaardigd op had mogen vertrouwen dat de verbouwing was doorgegaan en het probleem met betrekking tot het bouwdepot niet meer bestond, nu zij lange tijd niets meer van de consumenten gehoord had. Voor zover er sprake was van een gerechtvaardigd vertrouwen aan de zijde van de bank, brengt dit niet met zich mee dat de consumenten hun recht om alsnog te klagen hebben verspeeld. De bank heeft niet gesteld dat zij op basis van dit veronderstelde gerechtvaardigd vertrouwen bepaalde handelingen heeft verricht of juist heeft nagelaten, als gevolg waarvan zij in haar belangen geschaad is.

*De vordering is niet verjaard*

- 3.9 De commissie volgt de bank ook niet in haar stelling dat de vordering van de consumenten verjaard is. Zoals uit het voorgaande blijkt hebben de consumenten pas in 2021 het gebrek in de prestatie, bestaande uit het feit dat zij ten onrechte geen bouwdepot hebben gekregen, daadwerkelijk ontdekt en is de commissie niet van mening dat de consumenten het gebrek in de prestatie redelijkerwijze al in 2016 hadden moeten ontdekken. De verjaringstermijn van vijf jaar is dan ook pas in 2021 aangevangen, hetgeen met zich meebrengt dat de vordering van de consumenten niet verjaard is.
- 3.10 Nu de commissie heeft vastgesteld dat geen sprake is van te laat klagen in de zin van artikel 6:89 BW en de vordering van de consumenten niet is verjaard, kan de vordering van de consumenten inhoudelijk worden beoordeeld.

*Is er sprake van een schending van de zorgplicht?*

- 3.11 De commissie zal eerst het beroep van de consumenten op een zorgplichtschending van de bank behandelen. De commissie is van oordeel dat er sprake is van een schending van de zorgplicht. Gelet op de inhoud van het e-mailverkeer tussen de adviseur en de consumenten, had de adviseur de mogelijkheid van een bouwdepot behoren te betrekken in zijn advies en offerteaanvraag. Voor zover de consumenten niet in aanmerking kwamen voor een bouwdepot had het op zijn weg gelegen om de consumenten duidelijkheid te geven over de reden waarom er geen bouwdepot geadviseerd en geoffreerd was. In plaats daarvan heeft de adviseur niet alleen het bouwdepot buiten zijn advies en (hierdoor) ook zijn offerteaanvraag gelaten, hij heeft ook de verkerde voorstelling van zaken die de consumenten hadden over de mogelijkheid om een bouwdepot te krijgen in stand gehouden. De commissie is dan ook van mening dat de adviseur (en daarmee de bank) niet de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht en hij daarmee zijn zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden.

*Is er sprake van dwaling of een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst?*

- 3.12 De consumenten hebben ook een beroep op dwaling c.q. een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst gedaan, maar de commissie passeert die stellingen. Daartoe overweegt de commissie nog het volgende.
- 3.13 Er is geen discussie over het feit dat het hypotheekadviesrapport en de hypotheek-offerte door de consumenten zijn ontvangen en ondertekend. Noch in het adviesrapport noch in de hypotheekofferte wordt gesproken over een bouwdepot. Dat de consumenten geen bouwdepot hebben ontvangen is dus conform hetgeen is geadviseerd en overeengekomen en van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is daardoor geen sprake. Dat de consumenten mogelijk bij het tekenen van de hypotheekofferte in de veronderstelling verkeerden dat zij een bouwdepot zouden krijgen, is niet het gevolg van een omstandigheid die de bank kan worden toegerekend. Hadden de consumenten het adviesrapport en de hypotheekofferte goed gelezen – hetgeen ook onder tijdsdruk van hen verwacht had mogen worden – dan hadden de consumenten geweten dat er geen bouwdepot geadviseerd en geoffreerd was.
- 3.14 De door de consumenten gestelde onjuiste mededelingen van de klantenservice en het zwijgen c.q. onvolledige dan wel onjuist informeren van de adviseur over de mogelijkheid om een bouwdepot te krijgen, hebben plaatsgevonden *nadat* de overeenkomst al tot stand gekomen was. De consumenten hebben immers al op 24 december 2015 de overeenkomst van geldlening getekend.

*Is er sprake van schade als gevolg van de zorgplichtschending?*

- 3.15 De commissie stelt vast dat de consumenten schade lijden als gevolg van de zorgplichtschending van de bank en licht hieronder toe waarom.
- 3.16 Ofschoon de bank beleidsvrijheid heeft om te bepalen in welke situaties er een bouwdepot kan worden verstrekt had het, mede gelet op het hier voor onder 2.1 overwogene, op haar weg gelegen de consumenten (expliciet) mede te delen dat zij geen bouwdepot konden krijgen en waarom niet. De bank heeft ook geen uitleg gegeven over het feit dat er in 2021 wel een bouwdepot verstrekt werd aan de consumenten, terwijl de situatie niet anders was dan in 2015. De commissie acht het daarom, bij gebrek aan uitleg van de bank, aannemelijk dat de consumenten wel een bouwdepot hadden kunnen krijgen in 2015, had de adviseur dit voor hen aangevraagd.
- 3.17 In het geval de consumenten een bouwdepot hadden gekregen, zoals hun bedoeling was, zou er door de consumenten alleen rente betaald zijn over het bedrag dat zij uit dit bouwdepot hadden opgenomen. Na afloop van de looptijd van het bouwdepot zou een eventueel resterend bedrag in het bouwdepot boetevrij worden afgelost op de lening. De consumenten hebben nu vanaf het moment dat het bedrag van € 78.375 op hun rekening werd gestort rente betaald over dit bedrag. De commissie is dan ook van mening dat de consumenten schade lijden als gevolg van de zorgplichtschending van de bank. De commissie is echter van oordeel dat slechts een deel van de gevorderde schade de bank valt toe te rekenen en voor vergoeding in aanmerking komt en de commissie zal hieronder uitleggen waarom.

*Hebben de consumenten voldaan aan hun schadebeperkingsplicht?*

- 3.18 Wanneer de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd door de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige te verdelen (artikel 6:101 BW).
- 3.19 Dat de consumenten, zoals de bank stelt, hun schade hadden kunnen beperken door bij de bank aan de bel te trekken op het moment dat de verbouwing (vooralsnog) niet doorging staat voor de commissie niet vast. De bank stelt hierover slechts dat zij, in het geval de consumenten eerder hadden gemeld dat de verbouwing niet doorging, “hadden kunnen onderzoeken hoe zij eerder de lening konden beëindigen”. Op welke wijze dit had kunnen plaatsvinden en hoe dit tot een beperking van de schade zou hebben geleid, wordt door de bank echter niet onderbouwd. Gelet op het feit dat vervroegd aflossen van een hypothecaire lening vaak een te betalen boete met zich meebrengt, acht de commissie het ook niet aannemelijk dat de consumenten hun schade hadden kunnen beperken door de bank eerder te informeren over het feit dat de verbouwing niet doorging.



- 3.20 Hoewel voor de commissie niet vast staat dat het eerder melden van het niet doorgaan van de verbouwing de schade had kunnen beperken, is de commissie van mening dat de consumenten hun schade wel op andere wijze hadden kunnen voorkomen. Als de consumenten het door hen ontvangen adviesrapport en de hypotheekofferte nauwkeuriger gelezen hadden, hetgeen ondanks de tijdsdruk wel van hen verwacht had mogen worden, hadden zij kunnen constateren dat zij geen bouwdepot geadviseerd en geoffreerd hadden gekregen. Zij hadden op dat moment nog de mogelijkheid om een nieuwe offerte aan te vragen waarin wél een bouwdepot was opgenomen. Aldus had de schade op deze manier voorkomen kunnen worden. Wat voor schadebeperkende maatregelen de consumenten ten aanzien van de geclaimde “belastingschade” hadden moeten treffen wordt door de bank niet nader onderbouwd en laat de commissie daarom hier buiten beschouwing. Bij de berekening van de schadevergoeding zal de commissie op dit punt van de “belastingschade” terugkomen.
- 3.21 Gelet op het voorgaande is de commissie van mening dat de door de consumenten geclaimde schade niet alleen het gevolg is van de zorgplichtschending van de bank, maar mede veroorzaakt is door het niet goed lezen van het hypotheekadvies en de hypotheekofferte door de consumenten. Dit brengt met zich mee dat de schade verdeeld zal moeten worden over de bank en de consumenten. Een 50-50 verdeling is in de ogen van de commissie een redelijke verdeling.

#### *Berekening schadevergoeding*

- 3.22 De consumenten zijn na de mondelinge behandeling van de klacht in de gelegenheid gesteld een schadeberekening te overleggen. De bank heeft hierop aangemerkt dat de consumenten een verkeerd rentepercentage gebruikt hadden bij de berekening. Dit had te maken met de personeelskorting die niet verwerkt was in het gehanteerde rentepercentage. Hierop hebben de consumenten een nieuwe berekening gemaakt, met het aangepaste rentepercentage. De bank had verder geen inhoudelijke op- of aanmerkingen op de schadeberekening van de consumenten, maar de commissie merkt het volgende op.
- 3.23 De lening is door de consumenten niet gebruikt voor hun eigen woning. Dit brengt met zich mee dat de lening geen eigenwoningschuld is, maar een “box-3-schuld”. De betaalde rente is daarom niet aftrekbaar in box 1. De box-3 schuld kan wel gebruikt worden om de grondslag vermogensrendementsheffing te verlagen, waardoor er niet of nauwelijks vermogensrendementsheffing verschuldigd is. De commissie is gelet op het voorgaande van mening dat de berekening van de consumenten uitgaat van onjuiste uitgangspunten. Een juiste berekening zou moeten uitgaan van de bruto-rentelasten (door de consumenten gesteld op € 6.294,07) en eventueel de betaalde vermogensrendementsheffing over het niet-aftrekbaar deel van de box-3 schuld, het “drempelbedrag” (in 2022 € 6.400,- voor fiscaal partners).

Gelet op het feit dat er een fiscale vrijstelling geldt in box 3 (in 2022 € 101.300,- voor fiscaal partners) en de consumenten geen bewijzen hebben overgelegd dat zij het gevorderde bedrag aan vermogensrendementsheffing daadwerkelijk betaald hebben, dan wel gegevens op basis waarvan berekend kan worden wat de consumenten (eventueel) aan vermogensrendementsheffing verschuldigd zouden zijn geweest, laat de commissie de vermogensrendementsheffing buiten beschouwing en zal zij uitgaan van de bruto-rentelasten zoals berekend door de consumenten, te weten een bedrag van € 6.294,07.

3.24 Gelet op hetgeen onder overweging 3.21 is opgenomen over de schadeverdeling is de commissie van mening dat de bank een bedrag van € 3.147,- aan de consumenten dient te vergoeden, te weten de helft van de bruto-rentelasten.

#### *Conclusie*

3.25 De commissie stelt vast dat de bank haar zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden. De ontstane schade is echter mede het gevolg van een omstandigheid die kan worden toegerekend aan de consumenten en daarom komt de commissie tot een schadeverdeling en wijst een bedrag van € 3.147,- toe. Gelet op het hiervoor onder overweging 3.12 tot en met 3.14 overwogene is de vordering tot annulering van de leningovereenkomst niet toewijsbaar.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 3.147,- aan de consumenten vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

*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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek Boek 3**

#### *“Artikel 310*

*1. Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.*

*(...)*

### **Burgerlijk Wetboek Boek 6**

#### *“Artikel 89*

*De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.”*

#### *“Artikel 101*

*1. Wanneer de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd door de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige te verdelen in evenredigheid met de mate waarin de aan ieder toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen, met dien verstande dat een andere verdeling plaatsvindt of de vergoedingsplicht geheel vervalt of in stand blijft, indien de billijkheid dit wegens de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist.*

*2. (...).”*

#### *“Artikel 228*

*1. Een overeenkomst die is tot stand gekomen onder invloed van dwaling en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten, is vernietigbaar:*

*a. indien de dwaling te wijten is aan een inlichting van de wederpartij, tenzij deze mocht aannemen dat de overeenkomst ook zonder deze inlichting zou worden gesloten;*

*b. indien de wederpartij in verband met hetgeen zij omtrent de dwaling wist of behoorde te weten, de dwalende had behoren in te lichten;*

*c. indien de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst van dezelfde onjuiste veronderstelling als de dwalende is uitgegaan, tenzij zij ook bij een juiste voorstelling van zaken niet had behoeven te begrijpen dat de dwalende daardoor van het sluiten van de overeenkomst zou worden afgehouden.*

*2. De vernietiging kan niet worden gegrond op een dwaling die een uitsluitend toekomstige omstandigheid betreft of die in verband met de aard van de overeenkomst, de in het verkeer geldende opvattingen of de omstandigheden van het geval voor rekening van de dwalende behoort te blijven.”*

## **Burgerlijk Wetboek Boek 7**

### *“Artikel 400*

*1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.*

*2.(...)”*

### *“Artikel 401*

*De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.”*