

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0780

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	19 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht deels niet-behandelbaar en vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument voert in deze procedure tegen de bank twee klachtonderdelen aan. Hij beklaagt zich over het verloop van het aanvraagtraject voor de hypotheek en hij beklaagt zich erover dat de verkregen financiering niet aan zijn verwachtingen voldeed. De consument stelt hierdoor schade te hebben geleden en deze wenst hij op de bank te verhalen. De bank heeft zich onder meer op het standpunt gesteld dat de consument te laat heeft geklaagd over de verkregen financiering en daarmee de op hem rustende klachtplicht van artikel 6:89 BW heeft geschonden. De commissie volgt de stelling van de bank en oordeelt dat de consument hierover te laat heeft geklaagd. Ten aanzien van de klacht over het verloop van het aanvraagtraject voor de hypotheek oordeelt de commissie dat de klacht niet behandelbaar is op grond van vraag I van het reglement. De vordering van de consument is afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument; 7) de reactie daarop van de bank en 8) de stukken die zijn ingebracht door partijen op verzoek van de commissie na de hoorzitting.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn partner. Namens de bank was aanwezig [naam I], juridisch medewerker.
- I.3 De consument 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. dr. D.P.C.M. Hellegers en mr. dr. ing. A.J. Verdaas, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een nieuwbouwwoning gekocht voor na zijn echtscheiding. De oude woning van de consument was gefinancierd met een geldlening van de bank van € 257.293,38. Daarop was een variabele rente van toepassing met een opslag van 0,4%.
- 2.2 Voor de financiering van de nieuwbouwwoning en de advisering daarbij heeft de consument zich gewend tot de bank. De bank heeft een adviesrapport uitgebracht dat dateert van 12 maart 2020. Daarin staat dat op 7 februari 2020 een adviesgesprek heeft plaatsgevonden met de consument. De financieringsbehoefte van de consument is vastgesteld op € 628.000,-.
- 2.3 Eind maart 2020 heeft de consument een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) met de bank gesloten met een hoofdsom van € 628.000,-. De geldlening bestaat uit meerdere leningdelen. Een deel is aflossingsvrij en het andere deel op basis van annuïteiten. Voor het aflossingsvrije deel is een rentetarief van 1,8% effectief per jaar overeengekomen. Voor het annuïteiten deel een tarief van 1,6% effectief per jaar. Voor beide leningdelen is de rente voor 10 jaar vastgezet.
- 2.4 Op de geldleningsovereenkomst zijn de Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken februari 2019 van toepassing.
- 2.5 In oktober 2022 heeft de consument zich bij de bank beklagd over het aanvraagtraject en de tot stand gekomen financiering.
- 2.6 Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.7 De consument vordert een schadevergoeding van de bank, die hij heeft begroot op netto € 487.692,12 en indien over die schadevergoeding inkomstenbelasting verschuldigd is € 729.099,72. Ter onderbouwing voert de consument het volgende aan.
- 2.8 De consument had een hypotheek bij de bank. Het betrof een Euribor-hypotheek. Dit was een aflossingsvrije hypotheek met een rente gelijk aan de Euribor rente plus een opslag van 0,4%.

Deze voorwaarden waren gunstig voor de consument en hij heeft met de adviseur van de bank in 2018 al afgesproken dat hij deze lening mocht meenemen als hij een nieuwe woning kocht. Op basis van deze toezegging heeft de consument de keuze gemaakt voor de aankoop van (de grond voor) de nieuwbouwwoning en voor het aanvragen van een (aanvullende) financiering hiervoor bij de bank.

- 2.9 Deze afspraak is de bank echter niet nagekomen. In november 2019 kreeg de consument een andere adviseur van de bank toegewezen. Deze erkende de afspraken die de consument met de vorige adviseur had gemaakt niet.
- 2.10 Bovendien heeft de bank het aanvraagtraject van de financiering zo getraïneerd dat de consument het aanbod van de bank in maart 2022 wel moest accepteren omdat hij anders zijn verplichtingen uit de koopovereenkomst van de grond niet zou kunnen nakomen. Het aanvraagtraject heeft 17 maanden geduurd. Dit kwam met name doordat de bank de consument steeds om nieuwe stukken vroeg en elke keer weer aanvullende eisen stelde.
- 2.11 De consument heeft de financiering inmiddels overgesloten bij een andere geldverstrekker. Daarna heeft hij zich bij de bank beklaagd over het niet nakomen van de toezegging om de Euribor-hypotheek mee te nemen en over de werkwijze van de bank tijdens het aanvraagtraject.
- 2.12 De schade die consument door het handelen van de bank lijdt bestaat uit het bedrag van de boete voor het te laat afnemen van de grond, de rente van een tijdelijke noodfinanciering, notariskosten en het renteverlies doordat hij geen gebruik heeft kunnen maken van de meeneemregeling.

Het verweer van de bank

- 2.13 De bank verweert zich tegen de stellingen van de consument en voert daartoe het volgende aan.
- 2.14 De consument had een financiering bij de bank. Hij heeft contact gehad met een adviseur van de bank en nadat hij in maart 2019 grond had gekocht voor de bouw van een nieuwe woning is hij voor advies doorverwezen naar een andere adviseur van de bank. Op 7 november 2019 vond het eerste gesprek plaats tussen deze adviseur en de consument. De adviseur heeft de consument op de hoogte gebracht van de benodigde stukken voor de aanvraag en aangegeven dat hij de consument daarna pas verder zou kunnen helpen. Het heeft tot 10 maart 2020 geduurd voordat de consument alle benodigde stukken had aangeleverd.
- 2.15 Een deel van de oude hypotheek van de consument was een Euribor-hypotheek, met een variabele rente met een opslag van 0,4%. De consument had deze rente graag willen behouden door gebruik te maken van de meeneemregeling.

De bank heeft voor de aanvraag getoetst aan haar acceptatiecriteria waarbij zij zich houdt aan de eisen die wet- en regelgeving daaraan stellen. Zij concludeerde dat zij de gewenste hypotheeksom niet zou kunnen verstrekken als de meeneemregeling zou worden toegepast. Dit is met de consument besproken en hij heeft het aanbod van de bank met de daarbij horende voorwaarden voor akkoord ondertekend.

- 2.16 De consument had de grond aangekocht voordat hij wist of hij een financiering zou kunnen krijgen. Het risico daarvan dient voor zijn rekening te blijven. De consument heeft geen enkel bewijs overgelegd voor zijn stellingen over de vermeende toezegging. De bank betwist ook de door de consument gestelde schade.
- 2.17 De bank stelt zich voorts op het standpunt dat de consument de op hem rustende klachtplicht heeft geschonden. Hij heeft te laat geklaagd bij de bank en daarmee in strijd gehandeld met artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De consument heeft pas in oktober 2022, dus tweeënehalf jaar nadat hij de financiering had afgenomen, voor het eerst bij de bank geklaagd. Daarmee heeft hij de bank de kans ontnomen om naar een oplossing te zoeken en de vermeende schade te voorkomen. Er zijn geen stukken meer aanwezig uit de periode dat de consument contact had met de eerste adviseur. De bank heeft bij deze adviseur navraag gedaan echter deze kan niet reconstrueren hoe het contact met de consument destijds is verlopen. Daardoor is de bank door het late klagen ook geschaad in haar bewijspositie.¹

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de consument schadevergoeding moet betalen. De commissie onderscheidt twee klachtonderdelen van de consument. Enerzijds de klacht over het niet nakomen van de vermeende toezegging (klachtonderdeel I) en anderzijds de klacht over de werkwijze van de bank tijdens het aanvraagtraject (klachtonderdeel II). De commissie is van oordeel dat klachtonderdeel I te laat is aangebracht bij de bank zodat de vordering niet kan worden toegewezen. Ten aanzien van klachtonderdeel II oordeelt de commissie dat dit klachtonderdeel niet behandelbaar is gelet op het reglement. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

¹ De bank heeft daarbij verwezen naar de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid met de nummers 2021-0785 en 2022-0906, te vinden op www.kfid.nl

Klachtonderdeel I

- 3.2 De klachtplicht staat in artikel 6:89 BW en die houdt in dat een schuldeiser (in dit geval de consument) geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar (in dit geval de bank) terzake heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn.
- 3.3 Deze bepaling strekt ertoe de schuldenaar (de bank) die een prestatie heeft verricht te beschermen omdat hij erop moet kunnen rekenen dat de schuldeiser (de consument) met bekwame spoed onderzoekt of de prestatie aan de verbintenis beantwoordt en dat deze, indien dit niet het geval blijkt te zijn, zulks eveneens met spoed aan de schuldenaar mededeelt. De schuldenaar heeft er belang bij dat binnen een redelijke termijn na het verrichten van de prestatie komt vast te staan dat de prestatie aan de verbintenis voldoet.
- 3.4 Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad dienen bij de beantwoording van de vraag of de consument tijdig geklaagd heeft, alle relevante omstandigheden van het geval betrokken te worden. Zo dient rekening te worden gehouden met enerzijds het voor de schuldeiser (de consument) ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren – namelijk verval van zijn 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.²
- 3.5 De consument heeft aangevoerd dat hij niet eerder heeft geklaagd omdat hij de ervaring had niet correct behandeld te worden door de bank en hij vreesde voor herhaling als hij een claim zou indienen. Hij heeft daarom eerst de oversluiting van de financiering naar een andere geldverstrekker gerealiseerd voordat hij zich heeft beklagd bij de bank.
- 3.6 De commissie volgt de bank in haar standpunt dat de consument te laat heeft geklaagd door 2,5 jaar te laten verstrijken voordat hij protesteerde over het niet nakomen van de vermeende toezegging in maart 2020. Hetgeen de consument heeft aangevoerd over het late klagen is niet voldoende om in zijn voordeel te beslissen. De bank is naar het oordeel van de commissie door het late klagen aangetast in haar mogelijkheden om de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken.

² 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.

Het beroep van de bank op schending van de klachtplicht uit artikel 6:89 BW slaagt zodat dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

Klachtonderdeel II

3.7 De commissie is van oordeel dat zij ten aanzien van dit klachtonderdeel geen uitspraak kan doen over de door de consument gestelde tekortkomingen van de bank tijdens het aanvraagtraject. Vraag I van het reglement bepaalt dat Kifid klachten in behandeling neemt over een financiële dienst die de consument afneemt. Naar het oordeel van de commissie voldoet de klacht van de consument niet aan deze bepaling (zie de bijlage bij deze uitspraak voor de relevante bepaling uit het reglement), met dit klachtonderdeel klaagt de consument immers niet over een afgenomen financiële dienst zoals het hypotheekadvies of de geldlening, maar over het aanvraagproces.

Conclusie

3.8 De commissie concludeert dat de consument zich te laat heeft beklagd over het niet nakomen van de vermeende toezegging door de adviseur bij de bank zodat dat klachtonderdeel wordt afgewezen. Ten aanzien van de klacht over de werkwijze van de bank ten tijde van het aanvraagtraject oordeelt de commissie dat deze klacht niet behandelbaar is op grond van het reglement. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

Overweging ten overvloede

3.9 De commissie overweegt ten overvloede dat ook als klachtonderdeel II wel behandelbaar zou zijn, de daarin vervatte klacht zou worden afgewezen. Als uitgangspunt geldt namelijk dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid toekomt. Dat betekent dat de bank in beginsel zelf mag bepalen hoe zij het aanvraagtraject inricht en welke gegevens zij nodig heeft om de aanvraag te kunnen behandelen. De bank heeft toegelicht dat zij het risico goed wilde onderzoeken alvorens een financiering te verstrekken. De laatste relevante stukken daartoe verkreeg ze in maart 2020 en vlak daarna heeft zij een offerte uitgebracht. Dat de bank daarbij in strijd met de wet of onaanvaardbaar zou hebben gehandeld is niet gebleken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

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.

Reglement van de Geschillencommissie van Kifid (vanaf 1 april 2022)

I. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

I. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:

- a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;*
- b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een pensioenverzekering. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;*
- c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.*