

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0003

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	2 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. Verhouding aanbieder en adviseur. De consumenten hadden bij de bank een spaarhypothek met daaraan gekoppeld een spaarverzekering. De consumenten hebben op enig moment een nieuwe woning gekocht. Voor de financiering van die nieuwe woning hebben de consumenten, na advies en bemiddeling door een adviseur, een nieuwe aflossingsvrije hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Na de verkoop van de oude woning is de spaarhypothek afgelost. Met betrekking tot de spaarverzekering hebben de consumenten aangegeven dat zij gebruik wensten te maken van de verhuisregeling. Omdat niet aan de voorwaarden van de verhuisregeling was voldaan, is de afkoopwaarde van de spaarverzekering uitgekeerd aan de consumenten. De consumenten stellen dat de bank heeft verzuimd om te melden dat de spaarverzekering niet meer verpand kon worden na het afsluiten van een nieuwe geldlening. Zij vorderen vergoeding van de hierdoor geleden schade. De commissie oordeelt dat de bank richting de consumenten uitsluitend is opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening en niet als adviseur. De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consumenten worden in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer J.M. Thewissen van Thewissen Financieel Advies B.V.
- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.4 De consumenten 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 in 2005 bij de bank een hypothecaire geldlening (hierna: geldlening 1) afgesloten ter financiering van hun woning (hierna: de oude woning). Het betreft een SpaarXtra hypotheek (hierna: spaarhypotheek). Aan de spaarhypotheek is een gemengde levensverzekering, de zogenoemde SpaarXtra Polis (hierna: de verzekering) verbonden. De einddatum van de verzekering was 31 maart 2035.
- 2.2 In september 2022 hebben de consumenten via een onafhankelijke hypotheekadviseur – waarbij gebruik werd gemaakt van de meeneemregeling – een (nieuwe) hypothecaire geldlening aangevraagd bij de bank voor de financiering van hun nieuwe woning (hierna: de nieuwe woning). Hierop heeft de bank een hypotheekofferte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening bestaande uit een (aflossingsvrije) KonstantHypotheek en een overbruggingskrediet. Deze offerte is door de consumenten geaccepteerd. Op 1 november 2022 is de nieuwe woning geleverd en is de nieuwe geldlening door de bank aan de consumenten verstrekt.
- 2.3 Begin 2023 is de oude woning verkocht. De levering van de oude woning en daarmee ook de aflossing van de spaarhypotheek stond gepland voor 3 april 2023. In verband hiermee heeft de bank op 14 maart 2023 een brief aan de consumenten gestuurd, waarin wordt aangegeven dat in verband met het per 3 april 2023 terugbetalen van de spaarhypotheek de daaraan gekoppelde verzekering dient te worden uitbetaald of omgezet. In de brief worden drie opties genoemd: *Optie 1. Verhuisregeling*; *Optie 2. Spaarverzekering beëindigen* en *Optie 3. Spaarverzekering voortzetten bij een andere financiële instelling*.
- 2.4 Met betrekking tot *Optie 1. Verhuisregeling* is de volgende toelichting opgenomen in de brief:
- Optie 1. Verhuisregeling.*
- Als u overweegt binnen 12 maanden na verkoop van uw huidige onderpand een ander huis te kopen, kunt u gebruik maken van de mogelijkheid de hypotheek "mee te nemen" naar het nieuwe onderpand, de zogenaamde verhuisregeling. In dit geval wordt de spaarverzekering gehandhaafd en blijft u profiteren van de gegarandeerde rentevergoeding over het spaarsaldo van de spaarverzekering.*
- Bij keuze voor deze optie dient u rekening te houden met eventuele fiscale consequenties.***
- 2.5 De consumenten hebben gekozen voor *Optie 1: Verhuisregeling*. Deze keuze is middels het keuzeformulier doorgegeven aan de bank.
- 2.6 Op 3 april 2023 is de oude woning verkocht en met de verkoopopbrengst is de spaarhypotheek afgelost. Met de verkoopopbrengst hebben de consumenten ook het overbruggingskrediet en een flexibel krediet bij de bank afgelost.

- 2.7 Per brief van 3 mei 2023 heeft de bank het volgende aan de consumenten geschreven:
[...]

Op 5 april 2023 is uw spaarhypotheek met nummer 100 beëindigd. Bij deze lening hoorde een spaarverzekering met polisnummer [REDACTED]. In deze brief leest u wat er met uw spaarverzekering gebeurt.

Wat gebeurt er met uw spaarverzekering?

U heeft uw lening terugbetaald. Indien deze terugbetaling het gevolg was van verkoop en levering van het onderpand, dan blijft uw spaarverzekering automatisch doorlopen. Dit noemen wij de verhuisregeling. De verhuisregeling geeft u de mogelijkheid om uw spaarverzekering te koppelen aan een nieuwe lening bij WestlandUtrecht Bank. U moet dan wel binnen maximaal twaalf maanden na het terugbetalen van uw oude lening, maar in ieder geval vóór de contractuele einddatum van uw spaarverzekering, uw spaarverzekering koppelen aan een nieuwe spaarhypotheek bij WestlandUtrecht Bank. Als u binnen een periode van maximaal twaalf maanden geen nieuwe spaarhypotheek bij WestlandUtrecht Bank afsluit dan wordt uw spaarverzekering beëindigd.

[...]

- 2.8 Begin 2024 hebben de consumenten een bericht ontvangen dat de verzekering zal komen te vervallen. Hierop heeft de hypotheekadviseur van consumenten per e-mail van 9 april 2024 bij de bank aangegeven dat de verzekering nog steeds niet is meeverhuisd en dat de verzekering niet mag vervallen. De bank heeft op 15 april 2024 gereageerd en aangegeven dat de consumenten geen spaarhypotheek hebben en de verzekering dus niet kan worden gekoppeld. Op 2 mei 2024 heeft de hypotheekadviseur nogmaals aangegeven bij de bank dat de consumenten de verzekering wensen voort te zetten. Op 10 mei 2024 heeft de bank de klacht (opnieuw) afgewezen.

- 2.9 Begin mei 2024 is de afkoopwaarde van de verzekering (€ 50.438,-) uitbetaald aan de consumenten.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.10 De consumenten vorderen vergoeding van € 35.922,-

- 2.11 Aan deze vordering leggen de consumenten ten grondslag dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht. In verband hiermee hebben zij het volgende aangevoerd:

- De consumenten hadden de oude woning nog niet verkocht en wisten niet hoeveel overwaarde er zou ontstaan. Bij de aankoop van de nieuwe woning hebben zij in overleg met hun hypotheekadviseur gekozen voor een aflossingsvrije geldlening, waarbij zij en de hypotheekadviseur ervan uitgingen dat de verzekering in later stadium weer verpand kon worden aan de nieuwe aflossingsvrije geldlening. Ook wilden ze de optie hebben, om wanneer de verbouwing tegenviel, dat zij de afkoopwaarde van de verzekering zouden kunnen gebruiken voor de verbouwing van de nieuwe woning.
- De bank heeft verzuimd om te melden dat de verzekering niet meer verpand kon worden na het afsluiten van een nieuwe geldlening. In het renteaanbod van september 2022 staat geen waarschuwing met betrekking tot gevolgen ten aanzien van de spaarhypotheek en de verzekering.
- Na de ondertekening van het keuzeformulier in maart 2023 hebben de consumenten pas in mei 2023 weer iets vernomen van de bank inzake de spaarverzekering.

Toen de verbouwkosten in december 2023 tegenvielen, hebben de consumenten de bank verzocht om een nieuwe spaarhypothek, waaraan de verzekering kon worden gekoppeld. Een nieuwe spaarhypothek bleek toen niet mogelijk, waardoor de consumenten begin 2024 een annuïtaire geldlening hebben afgesloten. De hypotheekadviseur heeft verschillende keren met Stater (via welke instantie het contact met de bank verliep) gebeld over deze situatie, maar Stater had ook geen antwoorden op de vraag van de hypotheekadviseur. De communicatie met de bank verliep zeer moeizaam.

- De consumenten hadden de verzekering willen voortzetten. De bank heeft ondanks het verzoek om de verzekering voor te zetten, deze beëindigd en zonder vooraankondiging de afkoopwaarde overgeboekt naar de consumenten. Dit heeft (fiscaal) grote gevolgen. Ook moeten zij een nieuwe (duurdere) overlijdensrisicoverzekering afsluiten.

Het verweer

2.12 De bank heeft de volgende verweren gevoerd:

- De bank is uitsluitend opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening; de consumenten hadden een eigen hypotheekadviseur. De bank is niet verantwoordelijk voor het gegeven hypotheekadvies en de hypotheekconstructie. Het is niet aan de bank als geldverstrekker om het hele traject (van inventariseren van de klantwensen - waaronder later is gebleken het meenemen van de spaarhypothek -, het in kaart brengen van de (financiële) positie en de risicobereidheid van de consumenten en hun bekendheid met het voorliggende product en tot slot de advisering) te beoordelen of opnieuw te doen; de bank mag uitgaan van correct handelen en van de deskundigheid van een hypotheekadviseur van de consumenten. De bank mag niet anders dan gerechtvaardigd vertrouwen op de expertise van de hypotheekadviseur, de informatie die hij verstrekt en de gegevens zoals hij die invult in de hypotheekaanvraag. De bank brengt aan de hand van die gegevens en na marginale toetsing van de inkomensgegevens alsook met de noodzakelijke voorbehouden, een hypotheekofferte uit. De bank komt in de onderhavige situatie een uitvoerende rol toe en gaat uit van de hypotheekconstructie zoals deze door de hypotheekadviseur is opgenomen in de hypotheekaanvraag. Aanleiding dan wel een verplichting om de hypotheekadviseur te wijzen op eventuele alternatieven of om advies te geven rondom de in de hypotheekaanvraag opgenomen hypotheekconstructie is er dan ook nadrukkelijk niet.
- De hypotheekadviseur van de consumenten heeft in 2022 uitsluitend een aflossingsvrije geldlening aangevraagd bij de bank. De spaarhypothek is door consumenten buiten beschouwing gelaten. Het gegeven dat de consumenten ervan af hebben gezien om de spaarhypothek en de verzekering mee te nemen in de nieuwe hypotheekconstructie voor de nieuwe woning kan de bank niet worden tegengeworpen.
- Omdat er bij de aanvraag van de financiering ten behoeve van de aankoop van de nieuwe woning in 2022 geen deel spaarhypothek is opgenomen, kon er geen koppeling gemaakt worden met de verzekering. Daarom is de verzekering beëindigd en is de afkoopwaarde uitgekeerd.

- De consumenten hebben in maart 2023 gekozen voor de verhuisregeling. Zoals omschreven in de brief van 14 maart 2023 kan de verhuisregeling enkel worden gebruikt voor een nieuwe woningaankoop die binnen 12 maanden na de verkoop van het huidige onderpand plaatsvindt. De verhuisregeling kan niet met terugwerkende kracht worden toegepast op de nieuwe woning die zij in 2022 hebben gekocht en waarvoor de financiering al was geregeld. De consumenten hebben na aflossing van de spaar-hypothek geen andere woning gekocht. Ook heeft de bank ten tijde van de aanvraag van de verhuisregeling geen enkele vraag hierover van de consumenten ontvangen.
- Met betrekking tot de stelling van de consumenten dat zij begin januari 2024 een nieuwe geldlening hebben aangevraagd, geldt dat dit een aanvraag was voor de verhoging van de bestaande geldlening in het kader van woningverbetering (tuinaanleg). Dit betrof dus geenszins een hypotheekaanvraag in verband met de aankoop van een nieuwe woning.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dit hieronder toe.

Juridisch kader

- 3.2 De commissie stelt voorop dat op banken (in dit geval de bank) tegenover particulieren (in dit geval de consumenten) een bijzondere zorgplicht rust die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun bij uitstek professionele deskundigheid. Deze bijzondere zorgplicht kan gelden in contractuele en buitencontractuele rechtsverhoudingen. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.¹ Eén van die omstandigheden is of sprake is geweest van advisering.²

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.3 De commissie constateert dat de bank in de onderhavige zaak uitsluitend heeft opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening aan de consumenten en niet als hun adviseur. Dit blijkt uit de hypotheekofferte(s) en bovendien verschillen partijen hierover niet van mening. Op grond van artikel 4:24a lid 1 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) moet de bank als financiële dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consumenten in acht nemen. Dit betreft de algemene zorgplicht van financiële dienstverleners.

¹ HR 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536 en HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107.

² Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 1 september 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:6872.

Als aanbieder van krediet behoort het daarnaast tot de zorgplicht van de bank om de consumenten voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake hypotheekkrediet de informatie te verstrekken voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het krediet. Deze informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.³ Naast deze informatieverplichtingen kan de bank als aanbieder van krediet te maken krijgen met een weigeringsplicht. De bank mag geen overeenkomst inzake krediet met de consumenten aangaan indien dit, met het oog op overkreditering van de consumenten, onverantwoord is.⁴

- 3.4 Het is de commissie niet gebleken dat de bank haar hiervoor beschreven verplichtingen heeft geschonden. De bank heeft de consumenten in de offerte voor de nieuwe geldlening geïnformeerd over de kenmerken van die geldlening. De informatieverplichting van de bank gaat niet zo ver dat zij in die offerte had moeten waarschuwen dat de verzekering in een later stadium niet meer kon worden verpand. In zoverre is niet komen vast te staan dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten.
- 3.5 Ook overigens biedt het dossier naar het oordeel van de commissie geen aanknopingspunten die tot de conclusie zouden moeten leiden dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De verwijten van de consumenten aan het adres van de bank hebben naar het oordeel van de commissie betrekking op werkzaamheden die onderdeel vormen van het takenpakket van de hypotheekadviseur. Het adviseren van de consumenten over de hypotheekconstructie en het begeleiden van de consumenten gedurende dit traject, zijn bij uitstek werkzaamheden die tot het terrein van de adviseur behoren. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat op de bank geen verdergaande zorgplicht rustte dan hiervoor besproken, kunnen de consumenten niet met succes aan de bank tegenwerpen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden.
- 3.6 De commissie concludeert dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

³ Artikel 4:19 lid 1 en lid 2 en artikel 4:20 lid 1 Wft.

⁴ O.a. GC Kifid nrs. 2022-0512, 2023-0034, 2023-0228, 2023-0346, 2024-0078 en 2024-0744.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl