

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0456

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	10 juni 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [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 afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. De consumenten hebben in 2022 gekozen voor een 'verhoogde inschrijving' om extra financiering aan te kunnen aanvragen. Hun aanvraag voor extra financiering heeft de bank in 2024 afgewezen vanwege de bedrijfsbestemming van de woning. Binnen haar reguliere beleid financiert de bank alleen woningen met een woonbestemming. Later is aangeboden de financiering tegen aanvullende voorwaarden te verstrekken. Hiervoor is wel een adviestraject nodig met advieskosten. De commissie oordeelt dat de bank heeft gehandeld binnen haar contracts- en beleidsvrijheid. 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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 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.
- 1.3 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 de bank benaderd voor advies en bemiddeling bij de financiering van een nieuwe woning.
- 2.2 In het Persoonlijk Hypotheek Adviesrapport van 4 juli 2022 heeft de bank geschreven:

"De woning heeft momenteel nog een bedrijfsbestemming en u gaat tijdens de bewoning een verzoek indienen tot woonbestemming."

De woning wordt al sinds 2006 gebruikt als woning en niet als bedrijf. De gemeente ambtenaar heeft nog geen definitieve goedkeuring hiervoor gegeven, maar er is een welwillend besluit om de bestemming te wijzigen naar wonen. U kunt er pas een akkoord voor krijgen wanneer u zelf eigenaar bent. We gaan er daarom in dit advies vanuit dat de nieuwe woning ook als eigen woning beschouwd wordt".

- 2.3 Op 5 juli 2022 hebben de consumenten de offerte van de bank voor een aflossingsvrije hypotheek van € 60.000,- geaccepteerd. In de offerte hebben zij gekozen voor een verhoogde inschrijving met een inschrijvingsbedrag van € 90.000,-.

- 2.4 In de hypotheekofferte is het volgende opgenomen:

"Als u uw hypotheek wilt verhogen door gebruik te maken van uw verhoogde inschrijving, dan zijn bij de aanvraag de gebruikelijke acceptatievoorwaarden van ING van toepassing. Als u in de toekomst bij een andere geldverstrekker dan de ING een extra hypotheek wilt afsluiten, dan maken wij u er op attent dat er notariskosten aan het eventueel uitschrijven van de verhoogde inschrijving zijn verbonden."

- 2.5 Op 25 juli 2022 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd.

- 2.6 Op 27 maart 2024 hebben de consumenten een 'Aanvraagovereenkomst Verhogen Zonder Advies' getekend om de hypotheek te verhogen met € 30.000,-. De bank heeft deze aanvraag *zonder advies* definitief afgewezen, omdat de woning nog een bedrijfsbestemming heeft. Later heeft de bank besloten de verhoging alsnog te verstrekken onder de volgende voorwaarden:

"Wij staan alleen een afwijking toe op de (huidige) bestemming van het onderpand. Voor het overige dient uw aanvraag te voldoen aan de huidige acceptatieregels. Deze uitzondering geldt tot een hypotheekverhoging van € 30.000. Wanneer u meer wenst te lenen, kan de uitzondering heroverwogen worden. Toekomstige verhogingen nemen wij alleen in behandeling op het moment dat het onderpand de enkelbestemming wonen heeft. Het traject dat is ingezet ten aanzien van de wijziging van het bestemmingsplan dient te worden voortgezet. Omdat dit geen standaard aanvraag is, kan er geen gebruik worden gemaakt van het traject Verhogen Zonder Advies. Dit betekent dat de aanvraag alleen kan worden ingediend via een (ING) adviseur. In verband met het advies, dat u ontvangt, brengen wij de reguliere advies- en afhandelingskosten van in totaal € 1.900 in rekening. U kunt er ook voor kiezen om de aanvraag in te dien via een onafhankelijke tussenpersoon."

- 2.7 Op 15 juli 2024 hebben de consumenten de gemeente verzocht de bedrijfsbestemming op de woning te wijzigen naar 'enkel bestemming woning'.

De klacht en de vordering van de consumenten

- 2.8 De consumenten vorderen van de bank een bedrag van € 3.600,-.

- 2.9 Aan deze vordering leggen zij het volgende ten grondslag. De bank wil de hypotheekverhoging van € 30.000,- niet verstrekken, omdat de woning een 'bedrijfsbestemming' heeft, maar zij moet de afspraken in de hypotheekofferte uit 2022 gewoon volledig uitvoeren. Ze biedt nu een maatwerkoplossing aan, maar tegen veel te hoge advieskosten en met (opnieuw) taxatie- en notariskosten. Kortom: de bank heeft kennelijk ingezien dat zij zelf adviseurs nodig heeft om "bijzondere" leningen goed te verwerken, maar laat de klant opdraaien voor hun kosten. De kosten van de nieuwe aanvraag komen uit op 10% van de hypotheekverhoging. De gevorderde schade bestaat uit: de hertaxatie van de woning € 550,-, de verplicht gestelde advieskosten € 1.900,- en de notariskosten van ongeveer € 1.000,-.

Het verweer van de bank

- 2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Ter inleiding

- 3.1 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de bank alsnog een aanvraag voor een hypotheekverhoging van € 42.500,- geaccepteerd. De consumenten zijn bij die aanvraag bijgestaan door een externe adviseur.

Waar gaat het geschil nog over?

- 3.2 Beoordeeld moet worden of de bank de gevorderde kosten aan de consumenten moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Is de klacht behandelbaar?

- 3.3 De commissie zal allereerst beoordelen of Kifid de klacht kan behandelen voor zover de klacht ziet op de weigering van de bank om een hypotheekverhoging zonder adviestraject te verstrekken. Onder vraag 2 onder punt 3 van het reglement is opgenomen dat Kifid geen klachten behandelt over de weigering van een financieel dienstverlener om een overeenkomst te sluiten, tenzij de consument zich erop beroept dat sprake is van misbruik van contracts- of beleidsvrijheid of handelen in strijd met de wet.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is de klacht van de consumenten behandelbaar, omdat zij hebben aangevoerd dat de bank ten onrechte een verhoging zonder advies heeft afgewezen. Dit verwijt verstaat de commissie zo dat de consumenten vinden dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. De commissie zal dan ook overgaan tot de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.5 De bank stelt dat vanwege de verhoogde inschrijving de consumenten geen notariskosten verschuldigd zijn. Nu de consumenten niet hebben aangetoond dat zij notariskosten hebben gemaakt, staat voor de commissie vast dat zij die niet hebben gemaakt zodat de commissie daar bij de verdere beoordeling vanuit gaat.

Heeft de bank misbruik gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid?

- 3.6 De commissie stelt voorop dat de bank in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft. Het staat de bank daarbinnen vrij om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een bestaande hypothecaire geldlening wenst te verhogen.¹ Op haar rust immers geen acceptatieplicht.² Deze contracts- en beleidsvrijheid kan allereerst worden beperkt indien sprake is van schending van de geldende wet- en regelgeving. Voorts kan die vrijheid worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op misbruik van bevoegdheid of een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gebruik van deze vrijheid.
- 3.7 Er is geen wet- of regelgeving die de bank verplicht om de hypotheekverhoging te verstrekken of om dat zonder advies te doen.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie is ook niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of van deze vrijheid op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gebruik heeft gemaakt. Hierna motiveert de commissie dat oordeel.
- 3.9 De bank heeft toegelicht waarom zij niet bereid was de gevraagde hypotheekverhoging zonder advies te verstrekken. Op basis van haar beleid wordt iedere hypotheekaanvraag door de bank getoetst aan het op dat moment geldende product- en acceptatiebeleid. Dit geldt ook als een klant een verhoogde inschrijving heeft. Aangezien er geen actueel taxatierapport was, heeft de bank dit bij de consumenten opgevraagd. Dit is noodzakelijk om de kredietwaardigheid van de aanvrager te beoordelen en de risico's verbonden aan het te financieren onderpand te inventariseren. De aanvraag is vervolgens afgewezen vanwege de bedrijfsbestemming van de woning, omdat de bank binnen haar reguliere beleid alleen woningen met een woonbestemming financiert. In 2022 is daarvan afgeweken, maar dat was omdat (a) een verzoek tot bestemmingswijziging zou worden ingediend bij de Gemeente en (b) het aannemelijk was dat de bestemmingswijziging er zou komen. Dit is ook bevestigd aan de consumenten in het Persoonlijk Hypotheek Advies (zie 2.2). Voorts heeft de bank toegelicht dat zij heeft onderzocht of het mogelijk was om op basis van maatwerk een verhoging te verstrekken.

¹ Zie GC Kifid nrs. 2018-436, 2018-740, 2021-0028, 2021-1058 en 2022-0780, te vinden op www.kifid.nl onder uitspraken.

² Zie GC Kifid nrs. 2020-553, 2020-642 en 2022-0780.

In een maatwerkdossier wordt individueel beoordeeld of de verstrekking acceptabel en verantwoord is. Voor dit traject rekent de bank advieskosten. De aanvraag van de consumenten voldeed uiteindelijk aan de richtlijnen voor maatwerk en de aanvullende voorwaarden, waarna de hypotheekverhoging van € 42.500,- is geaccepteerd.

- 3.10 Gelet op deze toelichting van de bank komt dat beleid de commissie niet onredelijk of onacceptabel voor. Niet kan worden vastgesteld dat de bank, door de wijze waarop zij dat beleid heeft toegepast, misbruik heeft gemaakt van haar beleids- of contractsvrijheid of daarvan een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gebruik heeft gemaakt.

Heeft de bank toegezegd de verhoging kosteloos te doen?

- 3.11 Voor zover de consumenten bedoelen dat de bank heeft toegezegd dat indien de bank een verhoging zou verstrekken die verhoging kosteloos zou worden verstrekt, oordeelt de commissie als volgt. Die toezegging heeft de bank niet gedaan. Hiervoor heeft de commissie geoordeeld dat de bank advies verplicht mocht stellen en een taxatie mocht verlangen. Het uitgangspunt is dat een adviseur (*hier de bank*) recht heeft op een vergoeding voor zijn werkzaamheden en het staat hem in beginsel vrij om zelf te bepalen tegen welke hoogte van die vergoeding hij zijn werkzaamheden wenst te verrichten. De consumenten zijn op hun beurt vrij om te kiezen van welke partij zij diensten afnemen. Van deze vrijheid hebben de consumenten ook gebruik gemaakt want een andere adviseur heeft hen bijgestaan in het aanvraagproces van de verhoging.

Slotsom

- 3.12 De commissie komt tot de conclusie dat de klacht van de consumenten ongegrond is.

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 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