

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-605  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf, mr. E.L.A van  
Emden, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 december 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Bank N.V., handelend onder de naam  
Staalbankiers N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Bank  
Datum uitspraak : 7 december 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

In de nakoming van haar zorgplicht, meer in het bijzonder haar informatieplicht, is de Bank naar het oordeel van de Commissie niet tekort geschoten. De conversie naar euro is eenmalig en definitief. Nu de onderhavige contractuele relatie een latere conversie van euro naar Zwitserse Frank, niet toelaat.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen alsmede de brief van 10 maart 2016 voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van de Bank van 5 september 2016 met als bijlagen transcripties van de op 21 januari en 22 januari 2015 gevoerde telefoongesprekken tussen Consument en Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

De Commissie stelt vast dat het na afloop van de mondelinge behandeling tussen partijen gevoerde overleg niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid. De Commissie zal derhalve op de klacht beslissen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote hebben op basis van de offerte van 8 juni 2008 een hypothecaire geldleningsovereenkomst met de Bank gesloten. Deze uit twee delen bestaande lening is een zogenoemde CHF-hypotheek, of te wel een Zwitserse Frankenlening.

- 2.2 In de offerte is, voor zover relevant, bepaald *“U bent verplicht voldoende zekerheid te stellen voor de nakoming van uw bestaande verplichtingen jegens de bank uit deze overeenkomst. Is een gestelde zekerheid onvoldoende geworden, dan bent u verplicht desgevraagd die zekerheid aan te vullen of te vervangen, naar genoegen van de bank. De bank zal in voorkomend geval schriftelijk verzoeken om aanvulling of vervanging van de gestelde zekerheden. De omvang van de gevraagde zekerheid dient in redelijke verhouding te staan tot het beloop van uw verplichtingen uit deze overeenkomst jegens de bank. Indien de bank in voorkomend geval geen beroep doet op deze verplichting, laat dat de bevoegdheid van de bank onverlet om in volgende gevallen wel van deze bevoegdheid gebruik te maken.”*
- 2.3 In de offerte wordt Consument geattendeerd de als bijlage bij de offerte gevoegde zogenoemde *“Achtergrondinformatie Staalbankiers Hypothecaire lening in Zwitserse Franken”*, te lezen.
- 2.4 In deze bijlage is op hoofdlijnen de leenvorm uitgelegd en aan de hand van diverse scenario’s nader toegelicht. Hierin staat, onder meer, *“Mocht de waarde van de Zwitserse Frank ten opzichte van de Euro met meer dan 20% stijgen, dan zult u aanvullende zekerheden dienen te verstrekken dan wel een gedeelte af te lossen, voor zover u niet reeds door gedane aflossingen, voldoende heeft afgelost”*.
- 2.5 Over de Zwitserse Frank-lening stuurt de Bank Consument in 2012 een brief (van 7 juni 2012) waarin, voor zover relevant is opgenomen, *“Wij attenderen u er echter op dat gerenommeerde partijen in de markt recent hebben laten weten dat zij menen dat er niet langer zekerheid bestaat dat de Zwitserse Centrale Bank dit beleid op termijn kan continueren. (...)* Mocht de waarde van de Zwitserse frank met meer dan 20% stijgen of zijn gestegen ten opzichte van het moment van het aangaan van uw lening(en), dan rust op u de verplichting om aanvullende zekerheden te verstrekken of extra aflossingen te doen. Zodra de koers onder de CHF 1,20 zakt, ontstaat er in uw geval wellicht (wederom) een verplichting tot het verstrekken van aanvullende zekerheden en/of het doen van aflossingen. Wij zien ons in dat geval genoodzaakt u strikt aan deze verplichtingen te houden, hetgeen inhoudt dat het volledige koersverschil boven de 20% waardestijging van de Zwitserse frank direct door u gecompenseerd zal moeten worden middels het verstrekken van extra zekerheden of het doen van extra aflossingen”.
- 2.6 In een aan Consument gerichte brief van 20 november 2014 schrijft de Bank over ontwikkelingen in de markt die er mogelijk voor zorgen dat de koers van de Zwitserse Frank de komende periode aan meer beweging onderhevig zal zijn met koersrisico als gevolg. Door de Bank wordt aangeboden de lening om te zetten tegen Euribor condities in het geval overwogen wordt het CHF/EUR koersrisico te beëindigen.
- 2.7 Op 15 januari 2015 (16:25 uur) is door de Bank aan haar relaties die een Zwitserse frank-lening bij de Bank aanhouden, voor zover relevant, geschreven *“Om 10:15 vanochtend heeft de Swiss National Bank de interventie op de Zwitserse franc gestopt en de Libor rente verlaagd naar -1,75% op 3 maanden, onder deze mail treft u de tekst uit het persbericht van de SNB aan. De CHF reageert fors en schommelt momenteel rond de 1.02, de koersontwikkeling van vandaag treft u eveneens aan. Wij kunnen ons voorstellen dat u vragen heeft over de gevolgen voor uw persoonlijke situatie, wij komen daar op korte termijn bij u op terug daar wij ons momenteel beraden op de huidige ontwikkelingen”*.
- 2.8 Na diverse telefonische contacten met de Bank, wordt door Consument op 18 januari 2015 (19:34 uur) een e-mail met de volgende inhoud gestuurd *“ Dank voor je bericht van vrijdag dat jullie komende week per brief zullen berichten inzake de CHF leningen.*

*Tegelijk zie ik een zeer volatiele en onzekere wisselkoers die elk moment weer een grote schommeling kan laten zien, met een bijzonder groot effect op de lening. Op je suggestie volg ik het internet en lees ik dat het niet ondenkbaar is dat de koers EUR/CHF vandaag of morgen zelfs fors onder de 1,00 gaat. 0,85 wordt genoemd.*

*Ik denk dat het in het belang van Staalbankiers en in mijn belang is dat we het risico op korte termijn verdere koersval van de EUR/CHF wegnemen. Daarmee voorkomen we ook dat we achter de feiten aanlopen.*

*Daarom stel ik voor om morgen, maandag, beide CHF leningen in zijn geheel om te zetten naar EUR tegen een wisselkoers van EUR/CHF die nu ergens rond de 1,00 ligt. Met betrekking tot de voorwaarden van deze omzetting ga ik akkoord met de voorwaarden zoals gesteld in de brief die ik ontving, gedateerd 20 november j.l. inzake omzetting.*

*Daarbij wil ik afspreken dat ik na afloop van onze gesprekken en wanneer de enorme volatiliteit uit de markt is, het recht heb om het geheel (of een deel) van de lening weer terug om te zetten naar CHF, eveneens zonder behandelingskosten en met behoud van de huidige opslag.” (...)*

- 2.9 De Bank stuurt per e-mail van 21 januari 2015 (13:53 uur) Consument op voorhand in concept een zogenoemde blanco versie van de brief die later die week aan alle klanten met een CHF-lening zal worden toegestuurd. De te verzenden brief zal voorzien zijn van persoonlijke informatie omtrent de stand van de hypotheek en tegen verschillende scenario's worden afgezet.
- 2.10 Op 22 januari 2015 wordt op verzoek van Consument één leningdeel geconverteerd.
- 2.11 Op 23 januari 2015 is door Consument de hiervoor (zie r.o. 2.9) bedoelde brief afgestemd op zijn persoonlijke situatie ontvangen. Hierin is, voor zover relevant, geschreven “Zoals in de kredietovereenkomst staat, mag Staalbankiers bij de huidige EUR/CHF koers aanvullende zekerheden of extra aflossingen vragen. Vanwege de actuele hoge mate van beweeglijkheid van de EUR/CHF koers en de onzekerheid over het verdere verloop van de EUR/CHF koers doen wij dat op dit moment nog niet. Uiteraard kunt u contact met ons opnemen wanneer u hierover met ons wilt overleggen of wanneer u uw Zwitserse frank-lening(en) geheel of gedeeltelijk wens om te zetten naar euro's. (...)
- Wij beseffen dat u bij een omzetting van uw lening(en) naar euro's een onomkeerbaar koersverlies op uw Zwitserse frank-lening (en) realiseert en dat uw lening in euro's daarmee hoger zal zijn dan toen u deze lening bij Staalbankiers heeft afgesloten. Graag zijn wij bereid in een persoonlijk gesprek de mogelijkheden met u te bespreken voor de omzetting van uw Zwitserse frank-lening(en) naar een lening in euro's. Hierbij zullen wij tevens afspraken met u maken over de eventuele extra aflossing en aanvullende zekerheden. Hierbij houden wij uiteraard rekening met uw actuele en toekomstige financiële situatie. (...) Met deze brief hebben wij u geïnformeerd over de actuele ontwikkelingen van de EUR/CHF koers en de gevolgen die dit heeft voor uw Zwitserse frank lening(en). Wanneer u vragen heeft, adviseren wij u contact op te nemen met uw adviseur.”*
- 2.12 Het verzoek van Consument om de lening te zijner tijd weer te kunnen converteren naar de Zwitserse Frank is door de Bank afgewezen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank hem een bedrag van € 235.000,00 zal betalen te vermeerderen met de te betalen hogere maandlasten en hem zal compenseren voor de negatieve fiscale gevolgen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar jegens Consument na te komen zorgplicht tekort geschoten door hem niet dan onvoldoende te informeren en/of voor te lichten over de wijze waarop de Bank gebruik zou maken van haar recht tot het stellen van extra zekerheid dan wel tot het verplichten van extra aflossingen. Door het ontbreken van deze essentiële informatie is door Consument op 22 januari 2015 vanuit grote angst, onzekerheid en onwetendheid besloten één leningdeel te converteren. Een besluit dat, zo is inmiddels gebleken, volledig onnodig is geweest.

Verweer Bank

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank, gelet op de hiervoor geschetste feiten en omstandigheden, in strijd met haar jegens Consument in acht te nemen zorgplicht heeft gehandeld. Hierbij zijn de volgende omstandigheden van belang.
- 4.2 Allereerst staat vast dat zowel bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening in 2008 alsook tijdens de looptijd daarvan Consument bekend was met het aan de lening klevende valuta risico in relatie tot het gegeven dat de lening afdoende afgedekt diende te zijn, hetzij door middel van het bieden van extra zekerheid hetzij door middel van het doen van extra aflossingen.
- 4.3 In de tweede plaats staat vast dat de door de Bank in de maand januari 2015 verschaft informatie voldoende was om hem in de gelegenheid te stellen een afgewogen beslissing te nemen. De Bank heeft Consument in de maand januari 2015 zowel schriftelijk als mondeling voorgelicht over de concrete ontwikkelingen op de valutamarkten en de daaruit voortvloeiende gevolgen voor de CHF-lening.
- 4.4 Verder heeft de Bank Consument bericht dat zij op dat moment heeft besloten van haar recht om aanvullende zekerheden of extra aflossingen te vragen, nog geen gebruik te zullen maken.
- 4.5 Bovendien was Consument op het moment van zijn meergenoemde besluit bekend met het definitieve karakter van de conversie.
- 4.6 Los van het vorenstaande stelt de Commissie met de Bank vast dat de overgelegde transcripties van de op 21 en 22 januari 2015 gevoerde telefoongesprekken geen steun bieden voor de stelling van Consument toen vanuit enorme emotionele druk te hebben gehandeld.
- 4.7 De conclusie luidt dan ook dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de vordering van Consument moet worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*