

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-612
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. S.J.W. Holtrop en mr.
T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 augustus 2015
Ingediend door : “Consument”
Tegen : Achmea Bank N.V., h.o.d.n. Staalbankiers, gevestigd te Den Haag, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 13 december 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument heeft, nadat de Bank in 2013 reeds heeft gewezen op de mogelijkheid zijn klacht voor te leggen aan Kifid, dit voor het eerst in 2015 gedaan. Op basis van artikel 12 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is Consument niet-ontvankelijk in de eerste vier onderdelen van zijn klacht. Ten aanzien van het laatste klachtonderdeel dat betrekking heeft op de hoogte van de maandelijkse lasten van zijn hypothecaire geldlening oordeelt de Commissie dat Consument geen nieuwe overeenkomst met de Bank heeft gesloten. De Bank heeft Consument in het verleden een voorstel tot verlaging van voornoemde lasten gedaan, echter heeft Consument dit niet geaccepteerd. Dat Consument later een ander voorstel heeft gedaan aan de Bank maakt dit niet anders. Uitgangspunt in deze blijft dan ook de oorspronkelijke overeenkomst

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument en bijbehorende bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reacties van Consument;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies;
- het voorstel van de Bank na de hoorzitting;
- de reacties van Consument na de hoorzitting.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 maart 2016 en zijn aldaar verschenen. Een poging van partijen om na de behandeling ter zitting nog tot een vergelijk te komen is niet geslaagd.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2003 een hypothecaire geldlening ten bedrage van € 700.000,00 gesloten bij de Bank tegen een 12-maands Euribortarief met een opslag van 1,20%.
- 2.2 Op 29 september 2006 heeft de Bank Consument een voorstel gedaan tot wijziging van de rentestructuur van de hypothecaire geldlening van variabel naar vast, waarbij een rentevast periode van 10 jaar tegen een rentepercentage van 4,80% gold. Consument heeft dit voorstel op 2 oktober 2006 voor akkoord ondertekend. Het maandelijkse termijnbedrag bedraagt ruim €2.000,00.
- 2.3 Consument heeft in 2006 op advies van de Bank een bedrag van €50.000,00 belegd in Woningmaatschap 38. Daarnaast beheerde de Bank een beleggingsportefeuille van Consument.
- 2.4 Vanaf 2006/2007 heeft Consument veelvuldig gecorrespondeerd met de Bank. Consument heeft daarbij onder meer zijn onvrede geuit over de beleggingen en de wijziging van de rentestructuur op zijn hypothecaire geldlening.
- 2.5 In 2009 ontstond een achterstand in de maandelijkse rentebetalingen van Consument. De Bank heeft Consument toegestaan om ter voldoening van deze achterstand een deel van zijn beleggingen te verkopen op voorwaarde dat de woning waarop de hypothecaire geldlening was verstrekt, te koop werd gezet.
- 2.6 In 2012 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Bank over het risico dat wederom een achterstand in betaling van de hypotheekrente van Consument zou ontstaan en de woning van Consument executoriaal zou worden verkocht, wanneer de Bank de hypothecaire geldlening zou opeisen. De Bank heeft toen met Consument afgesproken dat zij bereid is de executieverkoop van de woning op te schorten totdat deze onderhands is verkocht. Voorwaarde daarbij was dat de beleggingen van Consument werden verkocht en een bedrag van (minimaal) € 200.000,00 werd afgelost op de hypothecaire geldlening, zodat dan de rentelasten zouden dalen.
- 2.7 Consument heeft op 21 januari 2013 per brief een officiële klacht ingediend bij de Bank. Consument heeft zich in die brief beklagd over:
 - de belegging in Woningmaatschap 38 die de Bank hem in 2006 heeft geadviseerd;
 - de hypotheekrente die in 2012 niet is verlaagd naar 2,2%;
 - de resultaten van zijn beleggingsportefeuille die door de Bank is beheerd.
- 2.8 De Bank heeft zowel in haar schrijven van 25 maart 2013 als 1 mei 2013 gereageerd op de klachten van Consument. Daarbij heeft de Bank Consument verwezen naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: "Kifid").

- 2.9 Consument heeft zich zowel per e-mail van 30 mei 2014 als per brief van 27 juni 2014 beklaagd over het uitblijven van een inhoudelijke reactie van de Bank op zijn brieven. De Bank heeft daarop in een schrijven van 15 juli 2014 gereageerd. De Bank heeft Consument niet verwezen naar het Kifid.
- 2.10 Na een gesprek tussen een medewerker van Stichting Krediet Verdriet en de Bank op 17 februari 2015 heeft de Bank Consument via deze medewerker per brief van 24 april 2015 een voorstel gedaan om (onder meer) in plaats van het volledige maand bedrag aan hypotheekrente (van ongeveer € 2.000,00) een bedrag van € 500,00 per maand van zijn rekening af te schrijven totdat de woning van Consument is verkocht. Dit voorstel is door de medewerker afgewezen, hetgeen door de Bank is bevestigd per brief van 26 augustus 2015.
- 2.11 In een brief van 28 augustus 2015 heeft Consument een klacht ingediend over de afschrijvingen van een bedrag van ruim € 2.000,00 per maand aan hypotheekrente door de Bank. Consument heeft vervolgens zijn klachten bij het Kifid ingediend.
- 2.12 Tijdens de hoorzitting van 31 maart 2016 heeft de Commissie getracht te bemiddelen in het geschil tussen partijen. Ter zitting heeft de Commissie met partijen afgesproken dat de gemachtigde van de Bank in overleg zou treden met de Bank en zij hier schriftelijk op terug zou komen.
- 2.13 Op 28 april 2016 stuurde de gemachtigde van de Bank een schikkingsvoorstel. Dit voorstel heeft Consument afgewezen.

Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

2.14 Consument vordert dat de Bank:

- haar fouten erkent;
- afspraken ten aanzien van de (Euribor)rente, gemaakt bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening in 2003, nakomt;
- de in 2010 schriftelijk toegezegde verlaging van de rente van 4,8% naar 2,2% nakomt en de teveel betaalde rente vanaf 2010 terugbetaalt;
- de belegging in Woningmaatschap 38 ter waarde van € 50.000,00 terugkoopt;
- nakomt wat zij belooft op haar website;
- bij Consument thuis met hem in gesprek gaat;
- alle door Consument gemaakte kosten vergoedt;
- de aangetekende brieven van Consument beantwoordt;
- haar zorgplicht nakomt;
- stopt met BKR-dreigingen.

Grondslag en argumenten daarvoor

2.15 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank haar zorgplicht niet is nagekomen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft de aandelen en obligaties van Consument niet zorgvuldig beheerd, waardoor hiervan niets over is (hierna: “Klacht 1”).
- Consument heeft door onjuist advies van de Bank een bedrag van € 50.000,00 belegd in Woningmaatschap 38; van deze belegging is niets over (hierna: “Klacht 2”).
- De hypotheekrente van Consument zou verlaagd worden naar 2,2%, maar hieraan is door de Bank geen gevolg gegeven (hierna: “Klacht 3”).
- Consument ontvangt geen inhoudelijke reactie op zijn (klacht)brieven (hierna: “Klacht 4”).
- De Bank brengt maandelijks bij Consument een bedrag van ruim € 2.000,00 aan hypotheekrente in rekening, terwijl Consument met de Bank is overeengekomen dat een bedrag van € 500,00 per maand in rekening zal worden gebracht tot de woning van Consument verkocht is (hierna: “Klacht 5”).

Verweer van de Bank

De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken en stelt zich primair op het standpunt dat Klachten 1 t/m 4 niet tijdig bij het Kifid zijn ingediend, waardoor het Kifid deze klachten op grond van artikel 12 uit het Reglement niet mag behandelen. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. Beoordeling

- 3.1 Alvorens de Commissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klachten van Consument zal zij vooreerst het primaire standpunt van de Bank beoordelen. Op de procedure bij het Kifid is het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: “Reglement”) van toepassing. In artikel 12 van het Reglement is het volgende bepaald:

“Artikel 12 Termijn van indiening

12.1 De Klacht moet bij Kifid worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan Aangeslotene heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin Aangeslotene definitief Schriftelijk zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.

(...)

12.3 Als Aangeslotene bij de Schriftelijke afwijzing niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij Kifid terecht kon. Dat geldt ook als Aangeslotene in de interne klachtprocedure niet binnen zes weken heeft gereageerd op de Klacht.”

De Commissie is van oordeel dat Klachten 1 t/m 4 op grond van artikel 12 van het Reglement te laat bij het Kifid zijn ingediend en overweegt hiertoe het volgende.

- 3.2 Conform artikel 12.1 van het Reglement diende Consument zijn klachten bij het Kifid in te dienen binnen een jaar nadat Consument zijn klachten aan de Bank heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de definitieve afwijzing van de klachten door de Bank. In het geval van Consument is de laatstgenoemde termijn de langst geldende termijn. De Bank heeft Klachten 1 t/m 3 per brieven van 25 maart en 1 mei 2013 definitief afgewezen en Consument daarbij gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van zijn klachten bij het Kifid.
- 3.3 Klacht 4 werd op 15 juli 2014 definitief door de Bank afgewezen, waarbij de Bank Consument niet heeft gewezen op de mogelijkheid zich tot het Kifid te wenden. Voor deze situatie geldt artikel 12.3 van het Reglement. Consument had op basis van dit artikel zijn klacht bij het Kifid moeten indienen *“binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij Kifid terecht kon.”* De Commissie is van oordeel dat de Bank terecht stelt dat, gezien de eerdere verwijzing naar het Kifid voor zijn overige klachten, Consument had behoren te begrijpen dat hij ook met deze klacht bij het Kifid terecht kon.
- 3.4 Nu Consument Klachten 1 t/m 4 pas op 31 augustus 2015 bij het Kifid heeft ingediend, is dit op grond van artikelen 12.1 en 12.3 van het Reglement niet tijdig gebeurd, zodat Kifid deze klachten niet kan behandelen en de Commissie derhalve niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van deze klachten. In zoverre is Consument in zijn klachten niet-ontvankelijk.
- 3.5 Ten aanzien van Klacht 5 wijst de Commissie op het volgende. Uitgangspunt is hetgeen partijen zijn overeengekomen. Op grond van de geaccepteerde hypotheekofferte is Consument een hypotheekrente van 4,8% verschuldigd, hetgeen uitkomt op een maandelijks bedrag van ruim € 2.000,00. Uit de stukken maakt de Commissie op dat de Bank Consument heeft voorgesteld het maandbedrag van ruim €2.000,00 onder bepaalde voorwaarden te verlagen tot € 500,00 totdat de woning van Consument is verkocht. Niet is gebleken dat Consument dit aanbod van de Bank heeft aanvaard. Ook het aanbod dat de Bank onder meer ten aanzien van de tijdelijke verlaging van de maandelijks hypotheeklasten heeft gedaan na de hoorzitting heeft Consument niet aanvaard. In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt, is van een (nieuwe) overeenkomst derhalve geen sprake en geldt tussen partijen nog immer hetgeen in voormelde offerte is vastgelegd. Klacht 5 is mitsdien ongegrond.
- 3.6 De Commissie ziet gelet op het bovenstaande geen aanleiding de vorderingen van Consument toe te wijzen. Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat dit geschil met de Bank veel impact heeft op Consument, kan dit niet tot een ander oordeel leiden.

4. Beslissing

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn op de Klachten 1 t/m 4 gebaseerde vorderingen en wijst de op Klacht 5 gebaseerde 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.

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.