

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-463 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mevrouw mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 mei 2016
Ingediend door : Consument 1 en Consument 2, gezamenlijk aangeduid als Consumenten
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 17 juli 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Zorgplicht Bank. Consumenten hebben zich tot de Bank gewend voor advies over en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening. Daarbij hebben zij de rente voor 30 jaar vastgezet. Zij stellen zich op het standpunt dat de Bank, door hen te adviseren te kiezen voor een rentevastperiode van 30 jaar in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende zorgplicht. Daarnaast stellen zij dat het advies niet passend was omdat de Bank hen a) onvoldoende heeft geïnformeerd over de risico's van werkeloosheid, arbeidsongeschiktheid en de gevolgen daarvan, b) is het geadviseerde doelkapitaal van de overlijdensrisicoverzekering te laag, c) is een ondeugdelijke constructie geadviseerd en is sprake van overkreditering. Ten slotte wenst de Bank niet mee te werken aan de door Consumenten voorgestelde oplossingen. De Commissie heeft vastgesteld dat geen sprake is geweest van een advies over het rentetype en de daarbij behorende rentevastperiode. Voorts is gebleken dat Consumenten wel degelijk zijn geïnformeerd over de risico's van werkeloosheid, arbeidsongeschiktheid en overlijden. Van een ondeugdelijke constructie is naar het oordeel van de Commissie geen sprake. Dat de geadviseerde hypotheekvorm thans niet meer is toegestaan en de regels ten aanzien van bepaalde gehanteerde ratio's zijn aangescherpt, maakt niet dat het advies destijds niet passend was. Ten slotte is de Bank niet verplicht mee te werken aan de door Consument voorgestelde oplossingen. De Commissie oordeelt dat de klachten van Consumenten ongegrond zijn en wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consumenten met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consumenten van 31 januari 2017;
- de aanvullende reactie van de Bank van 2 februari 2017;
- de aanvullende reactie van de Bank van 6 februari 2017 op de aanvulling van Consumenten van 31 januari 2017;
- de aanvullende reactie van Consumenten van 17 februari 2017 op de aanvulling van de Bank van 2 februari 2017.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Eind oktober 2008 hebben Consumenten zich tot de Bank gewend voor advies over en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening van € 184.000,-. Deze lening is verstrekt onder Nationale Hypotheek Garantie (hierna: NHG).

2.2 De wensen van Consumenten zijn door een adviseur (hierna: de Adviseur) van de Bank geïnventariseerd en vertaald in de aanbiedingsbrief van 2 oktober 2008. Deze vermeldt het volgende:

p. 1

Rente

U kiest ervoor de rente voor uw financiering voor een bepaalde periode vast te zetten. Gedurende deze periode heeft u zekerheid over de hoogte van de rente.

Inkomen

Bij de berekening van de financieringsmogelijkheden zijn wij uitgegaan van uw gezamenlijk bruto jaarinkomen.

p. 2

Risico's bij wegvallen van het inkomen

Het financiële risico van overlijden wilt u op uw levens verzekeren. U heeft geen behoefte aan het verzekeren van de financiële gevolgen van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Als één van uw beide inkomens door andere oorzaken wegvalt of sterk vermindert kunt u betalingsproblemen krijgen en gedwongen worden uw woning te verkopen. U heeft aangegeven deze risico's te begrijpen en te aanvaarden.

(...)

Overlijdensrisicoverzekering

U verzekert zich tegen de financiële gevolgen van overlijden voor een bedrag van € 90.000,--

2.3 Op 2 oktober 2008 heeft de Bank aan Consumenten een offerte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht. Deze offerte is op 6 oktober 2008 door Consumenten ondertekend. De lening was in eerste instantie als volgt opgebouwd:

Product	Bedrag	Rente	Rentetype
Rabo KlimaatHypotheek	€ 75.000,--	4,7%	tien jaar vast
Rabo OpbouwHypotheek	€ 109.000,--	5,6%	tien jaar vast
Totaal	€ 184.000,--		

2.4 Op 7 oktober 2008 hebben partijen de overeenkomst Rabo OpbouwSparrekening (ROS) gesloten. Ten aanzien van het rentepercentage dat aan Consumenten zal worden vergoed over de opgebouwde waarde op de spaarrekening, is een handmatige wijziging aangebracht. De rente is gewijzigd van 5,6% naar 5,8%. Deze wijziging is door beide partijen voor akkoord gearafaerd en ondertekend:

p. 2/9

Rentevergoeding De bank vergoedt over het tegoed op de Rabo OpbouwSparrekening een rentepercentage dat gelijk is aan het voor de geldlening verschuldigde rentepercentage zolang voldaan wordt aan alle volgende voorwaarden:

(...)

DANK UIT WEET.

De te vergoeden rente bedraagt momenteel ~~5,6%~~ ^{5,8%} *Wxz*

p. 3/19

Wxz
9.9.08
7-10-2008

Spaarinlegbedragen is de rekeninghouder verplicht om op de Rabo OpbouwSparrekening de volgende bedragen in te leggen: ^{103,-}
- maandelijks ~~€ 107,00~~ uiterlijk op de eerste dag van iedere maand, voor het eerst op de openingsdatum en voor het laatst op de datum gelegen 29 rekeningjaren en 11 maanden na de openingsdatum (hierna te noemen: laatste inlegdatum).

2.5 Op 7 oktober 2008 hebben partijen handmatig wijzigingen in de offerte aangebracht. Deze wijzigingen zijn door Consumenten en de Bank voor akkoord gearafaerd. De relevante wijzigingen zullen hieronder worden weergegeven:

p. 7:

Nominale rente (verschuldigde rente) : ~~5,6%~~ ^{5,8%} *debtig jaar vast*
5,6% (vijfzestiende procent) per jaar, tien jaar vast. Deze verschuldigde rente is gebaseerd op een adviesrente van 5,7% per jaar. Het verschil tussen deze rente en de adviesrente is de rentekorting die u tijdens de eerste rentevastperiode krijgt. De rentekorting is van belang voor de berekening van een eventuele rentevergoeding bij vervroegde aflossing

p. 8:

Wijz. 9 okt 2008

Bedrag rente en inleg	:	€ 508,67 per maand achteraf. <i>100,--</i>
• Rente	:	360 inlegbedragen van € 107,-- per maand. De hoogte van de inlegbedragen is gebaseerd op de gegevens zoals vermeld in de bijgaande overeenkomst voor de Rabo OpbouwSpaarrekening, waaronder de voor de geldlening verschuldigde rente. De hoogte van de inlegbedragen kan wijzigen als deze gegevens wijzigen.
• Inleg Rabo OpbouwSpaarrekening	:	

Verder wordt in de offerte het volgende vermeld:

p. 9:

Overlijdensrisicoverzekering

U sluit een gelijkblijvende overlijdensrisicoverzekering van € 90.000,-- met een looptijd van 30 jaar. De verzekering wordt gesloten op de levens van ... en ...

Als de ingangsdatum van de verzekering wijzigt, kan de premie wijzigen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de verzekeringsofferte, de bijgevoegde productinformatie en productvoorwaarden.

P. 11

(...)

- Deze financiering is gebaseerd op uw beide inkomens. Dit betekent dat als één van de inkomens wegvalt of sterk vermindert u betalingsproblemen kunt krijgen en u gedwongen kunt worden het verbonden registergoed (doorgaans uw woning) te verkopen. U heeft jegens de bank verklaard deze risico's te begrijpen en te aanvaarden.

(...)

p.12

(...)

Ondertekening voor akkoord

Datum

6 oktober 2008

Datum

6 oktober 2008

2.6 Onderdeel van de hypotheekofferte is het document 'Informatie Rabobank hypotheekproducten 2008'. Hierin is voor zover relevant het volgende vermeld:

P. 6

Vaste rente

Algemeen

Bij de vaste rente blijft het rentepercentage gedurende een bepaalde periode (de rentevastperiode) ongewijzigd. Momenteel biedt de bank rentevastperiodes aan variërend van 1 tot en met 15, 20, 25 en 30 jaar vast.

(...)

Kosten

Aan de keuze van dit rentetype zijn geen kosten verbonden. Indien u aan het einde van de rentevastperiode kiest voor een ander rentetype zijn hieraan geen kosten verbonden. Voor de wijziging van het rentetype tijdens de rentevastperiode bent u, naast een eventuele vergoedingsrente, € 250 behandlingskosten verschuldigd.

(...)

Voordelen

- De rente blijft ongewijzigd tijdens de rente-vastperiode.
- Ongeacht de marktrente-ontwikkeling betaalt u gedurende de rente-vastperiode steeds hetzelfde bedrag. Dat betekent zekerheid gedurende de rentevastperiode.
- Bij afloop van de rentevastperiode kunt u opnieuw uw keuze afstemmen op de (rente)situatie van dat moment.
- Als u verhuist kunt u het bestaande rentecontract, dat bij de geldlening van uw oude woning van toepassing is, meenemen naar de geldlening van uw nieuwe woning. Informeer naar de mogelijkheden en voorwaarden bij uw adviseur.

Nadelen

- Als de marktrente daalt, profiteert u daar niet meteen van.
- Zonder vergoeding vervroegd aflossen is niet altijd onbeperkt mogelijk.
- Als de marktrente stijgt, kunt u na de rentevastperiode worden geconfronteerd met hogere hypotheeklasten. Indien u uw maandlasten niet kunt dragen, kan dit leiden tot verkoop van uw woning en/of uitwinning van andere zekerheden.

2.7 Het 'Aanvraag Financiering Particulieren'-formulier (hierna: AFP-formulier) is een intern document dat onder meer door de Bank wordt gebruikt om het klant- en risicoprofiel te (kunnen) beoordelen. Hierin wordt ook vastgelegd wat met Consumenten is besproken. Uit pagina 8. van het AFP-formulier blijkt het navolgende:

Financiering:

ROH hyp;	€ 109.000,00	5,6%	(10 jaar vast)
ROS	€ 100.000,00		
ORV gelijkblijvend	€ 90.000,00		
Afsluitprov.	0,5%		

(...)

ORV verzekering is vastgesteld of o.b.v. huidig inkomen na uitkering bij overlijden de maandlasten voor de partner acceptabel zijn en blijven.

Bij een restantschuld zullen de (bruto) maandlasten (rente 6%) ongeveer 470,00 bedragen. Dit wordt in de toekomst alleen maar lager wanneer er een kapitaal wordt opgebouwd.

(...)

07-10-2008

Klant wenst de rente vast periode aan te passen naar 30 jaar voor 5,8%.

Dit is het tarief van september en 7-10-2008

Tarief aangepast

NHG toetsing (extern) aangepast

Daarnaast is het op basis vande werkgeversverklaring NIET nodig tot een verplichte inpering van het bestaande krediet van € 3.000,00

Dit is tevens verwerkt in aanvraag/ externe NHG toets

Wijz. m.b.t. aanpassing rente is in offerte aangepast.

2.8 Op 5 maart 2009 hebben Consumenten de akte van geldlening bij de notaris ondertekend. In de overeenkomst van geldlening is het volgende vermeld.

	Rentetype
	Rente voor een bepaalde periode vast, zoals bedoeld in de hierna vermelde Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005.
Rente vast tot	1 april 2039
	Rente
Verschuldigde rente	De rente wordt per vervaldag achteraf berekend en in rekening gebracht. 5,8 % per jaar, tenzij de adviesrente voor soortgelijke geldleningen op de datum dat de debiteur de akte ondertekent lager is dan de in deze akte vermelde verschuldigde rente. In dat geval is de debiteur die lagere adviesrente verschuldigd. De bank zal na verstrekking van de geldlening de definitief door de debiteur verschuldigde rente aan de debiteur mededelen.

2.9 Consument I heeft op enig moment ten gevolge van de crisis meermaals zijn baan verloren waardoor de inkomsten van het gezin (sterk) zijn verminderd. Op enig moment zijn Consumenten hierdoor in betalingsproblemen geraakt. Ten gevolge van de olopende betalingsachterstanden is het hypotheekdossier van Consumenten overgedragen aan de afdeling Bijzonder Beheer.

2.10 Ter zitting is door partijen verklaard dat zij reeds een betalingsregeling hebben getroffen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld mee te werken aan de wijziging van de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening van 30 jaar naar 10 jaar vast. Ook vorderen Consumenten dat de Bank wordt verplicht mee te werken aan de herstructurering van de hypothecaire geldlening zoals door hen is voorgesteld (afkoop opbouwproduct en omzetting Rabo OpbouwHypotheek (hierna: ROH) naar een lening op basis van annuïteiten en een rente van 1,7).

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht. Daartoe voeren Consumenten het volgende aan.

- Ten tijde van het advies zijn zij niet volledig en onjuist geïnformeerd over de risico's die zijn verbonden aan een rentevastperiode van 30 jaar. Zo zou enkel zijn gesproken over de risico's van een rentestijging. Een rentedaling is niet besproken.

Doordat de adviseur van de Bank zou hebben gezegd dat ‘de rente maar één kant op kan en dat is omhoog’, voelden Consumenten zich op het verkeerde been gezet.

- Indien de rentevastperiode niet zou zijn vastgezet voor 30 jaar dan hadden Consumenten thans een minder hoge boeterente gehad of was rentemiddeling tegen een rente van 1,7% bij een rentevastperiode van 10 jaar een optie geweest.
- Nadat Consumenten de rentevastperiode hebben gewijzigd naar 30 jaar vast, hebben zij van de Bank geen aangepast adviesrapport of aangepaste maandlastenberekening ontvangen.
- Voorts zouden de gevolgen van werkloos- of arbeidsongeschiktheid onvoldoende zijn besproken en is ook niet gesproken over de mogelijkheid dat deze risico's zijn te verzekeren.
- Het verzekerd kapitaal van de overlijdensrisicoverzekering is te laag. Na overlijden van een van de echtgenoten zou dit tot (betalings)problemen leiden.
- Nadat er achterstanden waren ontstaan in de betaling van de termijnen voor de hypothecaire geldlening, hebben Consumenten diverse voorstellen gedaan. De Bank heeft niet willen meewerken aan één van de aangedragen oplossingen. Ook zouden medewerkers van de Bank hen onheus hebben bejegend.

Verweer van de 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

Algemeen

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht. Of zulks het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld. Daarbij gaat de Commissie alleen uit van hetgeen zij op basis van de stukken in het dossier heeft kunnen vaststellen. Hetgeen mondeling is besproken kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van die gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt.

4.2 De Commissie is van oordeel dat de klachten van Consumenten ongegrond zijn en licht dit hieronder zoveel mogelijk per klachtonderdeel toe.

De klacht over (het advies over) de rentevastperiode van 30 jaar

4.3 Consumenten hebben aangevoerd dat zij door de Bank zijn geadviseerd om te kiezen voor een lange rentevastperiode van 30 jaar. De Bank heeft zich hiertegen verweerd door aan te voeren dat zij haar klanten niet adviseert over de rente en de bijbehorende rentevastperiode omdat ook bij haar niet bekend is hoe de rente zich in de toekomst zal ontwikkelen. Voorts heeft De Bank heeft een gespreksverslag overgelegd waaruit blijkt dat de rentevastperiode op verzoek van Consumenten is vastgezet voor 30 jaar (zie rechtsoverweging (r.o.) 2.7). Daarmee heeft de Bank deze stelling van Consumenten voldoende gemotiveerd betwist. In reactie hierop hebben Consumenten aangevoerd dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, door hen niet te wijzen op de gevolgen van het kiezen van een lange rentevastperiode. Zij heeft hen onvoldoende in staat gesteld een weloverwogen keuze te maken over de voor hun situatie best passende rentevastperiode.

Zij betogen dat, indien zij wel goed waren geïnformeerd en voldoende was belicht dat de rente ook zou kunnen dalen, zij zouden hebben gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar. In dat geval zou sprake zijn van een betaalbare vergoedingsrente, dan wel hadden zij gebruik kunnen maken van rentemiddeling.

4.4 Zoals eerder geschreven was de Commissie niet aanwezig bij de adviesgesprekken en kan daardoor niet vaststellen wat wel en niet is besproken. Op basis van de stukken acht zij het echter aannemelijk dat Consumenten bewust hebben gekozen voor een rentevastperiode van 30 jaar. Daartoe acht zij van belang dat Consumenten in eerste instantie hadden getekend voor een rentevastperiode van 10 jaar en dat zij hier vervolgens een dag later op terug zijn gekomen en hebben gekozen voor een rentevastperiode van 30 jaar. In ruil voor een rentepercentage dat 0,2% hoger lag, verkregen Consumenten daarvoor 20 jaar langer zekerheid over de rente en de daarbij behorende maandlast. De offerte is vervolgens handmatig gewijzigd en door partijen gearafeerd. De Commissie concludeert op basis van voornoemde omstandigheden dat partijen hebben ingestemd met een wijziging van het rentecontract en dat dus een rechtsgeldige overeenkomst is gesloten. Dit wordt bevestigd door het feit dat Consumenten op 5 maart 2009 de overeenkomst van geldlening hebben ondertekend. Ook hierin wordt melding gemaakt van een rentepercentage van 5,8 en een rentevastperiode die eindigt per 1 april 2039.

4.5 Het argument dat Consumenten niet zijn geïnformeerd over de gevolgen van een rentevastperiode van 30 jaar, althans dat zij deze niet konden overzien, kan de Commissie niet volgen. In het document 'Informatie Rabobank hypotheekproducten 2008' dat onderdeel uitmaakt van de hypotheekofferte naar het oordeel van de Commissie voldoende duidelijk uitgelegd dat er verschillende rentevastperiodes zijn en dat aan het wijzigen van het rentetype tijdens deze periode, kosten zijn verbonden. Ook heeft de Bank de voor- en nadelen voldoende helder beschreven (zie r.o. 2.6). Consumenten hadden daarom in elk geval op de hoogte kunnen zijn van de gevolgen van het vastzetten van de rentevastperiode. Indien zij de inhoud van de betreffende tekst niet begrepen, dan had het op hun weg gelegen om daarover vragen te stellen aan de Adviseur.

4.6 Dat Consumenten een andere keuze zouden hebben gemaakt indien zij beter waren geïnformeerd over de gevolgen van een rentevastperiode van 30 jaar, hebben zij niet aannemelijk weten te maken.

De klachten over de arbeidsongeschiktheids-, werkloosheids- en overlijdensrisicoverzekering

4.7 Het vorenstaande geldt eveneens voor de klachten over de werkloosheids- en arbeidsongeschiktheids- en overlijdensrisicoverzekering. Uit de aanbiedingsbrief van 2 oktober 2008 blijkt dat is besproken dat Consumenten in betalingsproblemen kunnen geraken op het moment dat een deel van het inkomen wegvalt en dat dit mogelijk tot gevolg kan hebben dat zij de woning gedwongen dienen te verkopen. Voorts is vastgelegd dat zij de risico's van werkloos-/arbeidsongeschiktheid en overlijden begrepen en dat zij de gevolgen hiervan hebben aanvaard. Consumenten hebben de aanbiedingsbrief voor akkoord gearafeerd. Indien de inhoud van het gesprek hen niet duidelijk was, hadden zij ook hier vragen aan de Adviseur kunnen stellen.

De lening is niet passend

4.8 Consumenten zijn verder van mening dat de door de Bank verstrekte lening niet passend was. Daartoe hebben zij aangevoerd dat a) sprake is van een Spaarrekening Eigen Woning-constructie (hierna: SEW) en dat deze constructies inmiddels bij wet zijn verboden, b) de wetgever inmiddels de 'Loan to Income' en 'Loan to Value'- ratio's en c) de NHG-norm naar beneden heeft bijgesteld. Deze argumenten falen. Het is correct dat de wet- en regelgeving inzake hypotheekverstrekking is aangescherpt. Dat betekent echter niet dat de lening in 2008 niet aan de destijds geldende normen voldeed. Bovendien, indien de lening niet aan de NHG-norm zou voldoen, dan zou NHG hiervoor geen akkoord hebben geven. Het is aan het NHG om te beoordelen of zij bereid is een lening onder NHG-voorwaarden te verstrekken. Ook de stelling dat geen nieuwe maandlastenberekening ter hand is gesteld, maakt niet dat het advies niet passend was.

Overkreditering

4.9 Ook zou er volgens Consumenten sprake zijn van overkreditering. Nu hier in de schriftelijke fase nauwelijks op is ingegaan, zijn partijen na de hoorzitting in de gelegenheid gesteld om zich hier nader over uit te laten. Consumenten komen tot de conclusie dat sprake is van overkreditering. Zij stellen zich op het standpunt dat de Bank hen slechts een bedrag van € 138.713,- had mogen verstrekken. Zie het resultaat van de NHG-toets hieronder:

Resultaat Berekening Consumenten	Resultaat berekening Bank
<p>RESULTAAT</p> <p>Datum toetsing 01-02-2017</p> <p>Indicatie lening 138.713</p>	<p>NHG Toets</p> <p>Aanvraag NHG akkoord.</p> <p>Indicatie maximale lening: € 199.298,60.</p> <p>Verplichte overlijdensrisicoverzekering: € 47.560,00.</p> <p>Borgtochtprovisie: € 828,00.</p>

De Bank heeft deze stelling van Consumenten gemotiveerd is betwist door een uitdraai van de uitgebreide NHG toets uit 2008 over te leggen. De Bank heeft terecht opgemerkt dat Consumenten bij hun berekening de verkeerde uitgangspunten hebben gehanteerd. Zo is uitgegaan van een te laag inkomen en is de NHG-sneltoets van 2017 uitgevoerd. De Commissie had verzocht om een berekening te maken met de gegevens uit 2008. Van overkreditering is, ondanks de door Consumenten overgelegde berekening waaruit dit zou moeten blijken, naar het oordeel van de Commissie dan ook geen sprake.

De weigering van de Bank om mee te werken aan de door Consumenten voorgestelde oplossing(en)

4.10 Consumenten beklagen zich verder over de weigerachtige houding van de Bank bij de door hen voorgestelde oplossingen. Zo wenst de Bank niet te communiceren met de gemachtigde van Consumenten. Ook wenst zij de opgebouwde waarde van de SEW niet vrij te geven, geen rentemiddeling aan te bieden en wil zij ook niet meewerken naar een omzetting van de lening naar een lening op basis van de annuïteiten tegen de huidige actuele rente. Te dien aanzien overweegt de Commissie als volgt. In rechtsoverweging 4.4 is reeds vastgesteld dat er een geldige overeenkomst tot stand is gekomen. Uit deze overeenkomst vloeien voor beide partijen rechten en verplichtingen voort. Het staat de Bank vrij om te bepalen óf en onder welke voorwaarden zij een lopende overeenkomst aanpast. De Bank heeft gemotiveerd beschreven waarom zij van mening is dat de door Consumenten aangedragen oplossingen niet mogelijk of wenselijk zijn.

Zo zouden de gevolgen de door hen voorgestelde oplossingen averechts (omzetting naar annuïteiten) kunnen werken doordat dit op den duur mogelijk leidt tot een lastenverhoging (wegens het verlies van de fiscale renteaftrek). De Commissie merkt daarbij op dat bij deze wens /dit voorstel geen rekening wordt gehouden met de boeterente die meer dan twintigduizend Euro bedraagt wegens het vervroegd openbreken van het rentecontract. Gelet op het feit dat Consumenten al geruime tijd moeite hebben om aan hun reguliere betalingsverplichtingen te voldoen, acht de Commissie het standpunt van de Bank niet onredelijk. Met betrekking tot de klacht dat de Bank niet wil meewerken aan de afkoop van de SEW, overweegt zij dat de Bank daartoe niet verplicht is. Dit geldt eveneens voor de klacht van Consumenten over het feit dat de Bank niet wenst te communiceren met hun gemachtigde. De Commissie concludeert dat de Bank niet op een oneigenlijke wijze gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheden.

Bejegening van Consumenten door de Bank

4.11 Ten slotte beklagen Consumenten zich over de wijze waarop zij door de afdeling Bijzonder Beheer zijn bejegend. Zo voelden zij zich meermaals geïntimideerd door de wijze waarop de Bank hen telefonisch te woord heeft gestaan alsmede door de momenten waarop zij werden gebeld (kerstavond). Ook hier geldt weer dat de Commissie niet aanwezig was bij deze gesprekken en dat zij daarom daarover niet kan oordelen. Zij wil echter zonder meer aannemen dat deze omstandigheden bij Consumenten tot spanning hebben geleid.

De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank toerekenbaar tekort is tekortgeschoten en evenmin dat zij haar verplichtingen uit hoofde van de zorgplicht heeft geschonden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.