

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-115
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. C.E. Polak, leden en
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 5 juli 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Staal Beheer N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 20 februari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat de bank een in 2011 gemaakte afspraak over het omzetten van zijn geldlening in CHF in Euro's nakomt. De bank betwist dat deze afspraak is gemaakt. De Commissie overweegt, op basis van de stellingen van partijen, de door partijen overgelegde stukken en twee getuigenverhoren, dat niet is komen vast te staan dat de door Consument gestelde omzettingsafpraak is overeengekomen. De vordering wordt daarom afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier van 30 juni 2016 met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank van 30 september 2016 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 14 oktober 2016;
- de dupliek van de Bank van 31 oktober 2016 met bijlagen.

Partijen zijn vervolgens opgeroepen voor een hoorzitting op 16 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting op 16 januari 2016 hebben partijen de volgende stukken in het geding gebracht:

- de reactie van Consument op de dupliek van de Bank van 2 februari 2017;
- de aanvullende reactie van de Bank van 3 februari 2017 met bijlagen;
- de aanvullende reactie van Consument van 7 februari 2017.

Partijen en de getuige [naam getuige], zijn opgeroepen voor een getuigenverhoor op 14 maart 2017. Daar zijn verschenen:

- Consument;
- adviseur en gemachtigde van Consument;
- advocaat van de Bank;
- senior jurist afdeling juridische zaken bij de Bank;
- oud-medewerker van de Bank en getuige, hierna: de bankmedewerker.

Partijen hebben reacties op dit getuigenverhoor gegeven, waarna de geschillencommissie heeft besloten het getuigenverhoor van de bankmedewerker voort te zetten.

Partijen en de getuige, zijn opgeroepen voor een tweede getuigenverhoor op 16 oktober 2017. Daar zijn verschenen:

- Consument;
- adviseur en gemachtigde van Consument;
- advocaat van de Bank;
- senior jurist afdeling juridische zaken bij de Bank;
- de bankmedewerker.

Aansluitend op dit getuigenverhoor heeft een hoorzitting ten overstaan van de voorzitter van de Geschillencommissie plaatsgevonden. Partijen hebben tijdens deze hoorzitting gereageerd op het getuigenverhoor en hun stellingen toegelicht, de Bank aan de hand van pleitaantekeningen.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 9 april 2008 heeft de Bank een offerte aan Consument uitgebracht. De offerte en de daarbij behorende bijlage vermelden onder meer:

“Naast uw bestaande kredietfaciliteit, met u overeengekomen middels offertebrief d.d. 30 mei 2006 met kenmerk [kenmerk 1] en onze brieven d.d. 1 september 2006 met kenmerk [kenmerk 2] en d.d. 19 september 2006 met kenmerk [kenmerk 3], die onverminderd van toepassing blijven, doet het ons genoegen u een uitbreiding van uw kredietfaciliteit aan te bieden met de volgende kenmerken:

(...)

Tranche A: krediet in rekening-courant

Soort & doel financiering

Deze tranche van de kredietfaciliteit wordt u verstrekt in de vorm van een rekening-courant faciliteit met als doel de overbrugging van de periode tot verkoop van [de woning]. De financiering is niet bestemd voor het behalen van rentevoordelen en/of het plegen van rentearbitrage.

Limiet & looptijd

De maximum limiet van deze tranche bedraagt € 530.000,00 (zegge: vijfhonderddertigduizend Euro). Deze tranche van de kredietfaciliteit is dagelijks opzegbaar en wordt u verleend tot wederopzegging doch uiterlijk tot 7 mei 2010 of zoveel eerder als [de woning] is verkocht. Een eventueel te uwen laste in onze administratie voorkomend obligo, uit hoofde van door ons gestelde bankgaranties of uit welken andere hoofde dan ook, zal op uw dispositieruimte in mindering worden gebracht.

(...)

Tranche B: roll-over lening in CHF

Soort & doel financiering

Deze tranche van de kredietfaciliteit wordt u verstrekt in de vorm van een roll-over lening met als doel de financiering van [de nieuwe woning]. De financiering is niet bestemd voor het behalen van rentevoordelen en/of het plegen van rentearbitrage.

Valutasoort roll-over lening

Zwitserse Franken (CHF).

Hoofdsom & looptijd

Een bedrag in Zwitserse Franken als equivalent van het bedrag van € 2.320.000,00 (zegge: twee miljoen driehonderdtwintigduizend Euro), tegen de dagkoers op het moment van verstrekking.

Tijdens de looptijd van deze tranche van de kredietfaciliteit kunt u kiezen uit rentevastperioden van één, drie, zes of twaalf maanden. Deze tranche van de kredietfaciliteit dient in ieder geval maximaal 30 jaar na verstrekking geheel afgelost te zijn. (...)

ACHTERGRONDINFORMATIE STAALBANKIERS HYPOTHECAIRE LENING IN ZWITSERSE FRANKEN

Deze achtergrondinformatie bij de Staalbankiers hypothecaire lening in Zwitserse Franken ("CHF hypotheek") heeft tot doel u op hoofdlijnen een beeld te geven van de CHF hypotheek. De informatie is echter niet op uw persoonlijke situatie toegesneden en geeft u ook geen uitputtende beschrijving van de voor u geldende rechten en plichten. Verdere details over de CHF hypotheek vindt u in de overige stukken die u van ons ontvangt. Staalbankiers raadt u aan ook hiervan kennis te nemen. (...)

Na elke rentevastperiode heeft u de mogelijkheid om de lening om te zetten in Euro's, terwijl er geen boeterente is verschuldigd. U dient hiertoe wel zelf tijdig het initiatief te nemen. U dient rekening te houden met een mogelijk hogere schuld door de waardeinstijging."

Het krediet aangeduid als Tranche B met kredietnummer [kredietnummer] van CHF 3.787.168,- wordt hierna aangeduid als geldlening I.

- 2.2 De Bank heeft Consument bij offerte van 3 september 2009 een financiering aangeboden, onder meer bestaande uit een additioneel te verstrekken CHF-lening met leningnummer [leningnummer I] (in de stukken ook wel aangeduid als [leningnummer I]) van omgerekend € 500.000,-. Deze laatstgenoemde geldlening (in CHF) wordt hierna aangeduid als geldlening II.
- 2.3 Op 20 januari 2011 heeft de bankmedewerker een e-mailbericht aan Consument gestuurd waarin onder meer is opgenomen:
- "[Consument],
Ik zou het volgende willen voorstellen:
- I. Bestaande vijfjaarscontracten zou ik openbreken en opnieuw voor 5 jaar vast willen zetten. (...)
 - II. Dividend-uitkering van de BV naar privé (...)
 - III. Je lening van oorspronkelijk 500/m gaan we omzetten naar een Euribor lening. Je kunt het valutaverlies afbetalen of gewoon omzetten met een verhoogde lening. Laten we daar later nog even naar kijken wat het handigste is. Met de 150/m cash kun je in ieder geval het koersverlies goedmaken en resteren er nog middelen om privé ook het e.e.a. te repareren.
Je rente voor deze lening zal ongeveer 3% gaan bedragen."
- 2.4 Bij brief van 10 februari 2011 heeft de Bank Consument onder meer het volgende bericht:

“Betreft: omzetting van uw roll-over lening van Zwitserse Franken naar Euro’s Geachte [Consument],

Naar aanleiding van uw verzoek tot wijziging van de valuta van uw lening met nummer [geldlening 1] bevestigen wij u hiermede de lening om te zetten naar een roll-over lening in Euro's waaraan de volgende gewijzigde voorwaarden zijn verbonden.

Rente & betalingswijze

Onderstaand voorstel is ook van toepassing op de bestaande leningen onder nummer [leningnummer 2] en [leningnummer 3] en zal voor alle leningen ingaan op het moment van omzetting van de roll-over lening van Zwitserse Franken naar Euro's.

(...)

Indien u zich met vorenstaande kunt verenigen, verzoeken wij u het bijgevoegde afschrift van deze brief, rechtsgeldig voor akkoord te tekenen en aan te geven welke rente periode u kiest.

Deze aanbieding kunnen wij gestand doen wanneer u deze brief voor 1 maart 2011 aan ons, door u rechtsgeldig getekend retourneert.

(...)

Ondergetekende gaat akkoord met keuzemogelijkheid:

A. 3 maands rentevast (zegge: drie maands rentevast).

B. 5 jaar rentevast (zegge: vijf jaar rentevast)”

- 2.5 De bankmedewerker heeft op 2 maart 2011 een e-mailbericht aan Consument verzonden met onder meer de volgende inhoud:

“Ik wil conform onze tel. afspraak je twee vaste leningen nu openbreken en weer vastzetten voor een nieuwe periode van 5 jaar. Met de omzetting van de CHF-lening wachten we nog heel even. wil je dit even per email aan mij bevestigen dat je hiermee akkoord bent.”

Consument heeft dezelfde dag een e-mailbericht aan de bankmedewerker gestuurd met de volgende inhoud: “Akkoord, Gr. [Consument]”.

- 2.6 De notulen van de Krediet Commissie [de Bank] van 6 juli 2011 vermelden onder meer: “[Consument] De KC constateert dat het dekkingstekort is teruggebracht, marge is verhoogd. Verzoek is wel om de afspraak dat de lening van CHF naar Euro gedeeltelijk wordt gedraaid bij een koers van 1,30 schriftelijk aan [Consument] vast te leggen. Dit punt kan van de actielijst.”

- 2.7 De bankmedewerker heeft op 7 juli 2011 een intern e-mailbericht gestuurd met de volgende inhoud:

“In het dossier [Consument] zit een siteletter dat [Consument] een stuk in de BV gaat draaien van euro's naar CHF. De KC wil graag schriftelijk vastleggen dat [Consument] zal gaan draaien bij een koers van 1,30.

Willen jullie hiervoor een brief maken, eventueel kunnen jullie overleggen met [bankmedewerker 2] of de inhoud voldoende is, want ik ken de uitspraak van de KC zelf niet.”

- 2.8 Op 7 september 2011 stuurt de bankmedewerker aan Consument een e-mailbericht. Dit e-mailbericht vermeldt:

*“[Consument],
Ben bezig met mijn verzoek aan het hoofdkantoor inzake de Zwitserse Frank.
Heb jij svp nog jaarcijfers van (...) voor mij. Ik heb wel wat van (...), maar van (...) zijn
die van 2007 de laatste die ik heb.”*

- 2.9 De Bank heeft Consument op 4 januari 2012 een brief verzonden. Deze brief vermeldt, voor zover relevant:

“Met betrekking tot de door u getekende brief d.d. 10 februari 2011 met kenmerk [kenmerk 4], berichten wij u het volgende:

Op het moment dat de Zwitserse Frank ten opzichte van de Euro een koers van 1,30 bereikt zullen wij uw lening met [geldlening I] omzetten naar een roll-over lening in Euro's. Op dat moment zullen wij u hieromtrent informeren.

Voorts verzoeken wij u nog het origineel van de door u getekende brief d.d.

10 februari 2011 met kenmerk [kenmerk 4] samen met deze door u ondertekende brief te retourneren.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.”

Consument heeft deze brief voor akkoord ondertekend en samen met een ondergetekende versie van de brief van 10 februari 2011 aan de Bank geretourneerd.

- 2.10 Naar aanleiding van een brief van de Bank van 15 mei 2012 zijn partijen overeengekomen dat Consument aanvullende zekerheden verstrekt, omdat de waarde van de CHF ten opzichte van de Euro aanzienlijk was gestegen.

- 2.11 De geldleningen I en II zijn tot op heden niet omgezet van CHF naar euro's.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank geldlening I omzet van een CHF-lening naar een eurolening per het moment dat de koers 1,30 bereikte, zoals overeengekomen in februari 2011.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Partijen hebben vanaf 2010 gesproken over het omzetten van geldlening I naar een eurolening. De CHF koers ontwikkelde zich vanaf begin 2011 nadelig voor Consument. Toen begin 2011 de rentes voor twee euroleningen (met leningnummers [leningnummer 2] en [leningnummer 3], hierna: de twee euroleningen) opnieuw moesten worden vastgelegd, heeft Consument tevens de opdracht gegeven geldlening I bij een wisselkoers van 1,30 (CHF in EUR) om te zetten naar een eurolening. Partijen hebben dit niet alleen uitgebreid besproken, maar ook vastgelegd in een brief van februari 2011, welke brief Consument vóór 1 maart 2011 voor akkoord ondertekend aan de Bank retour heeft gezonden. Op de brief van februari 2011 heeft Consument genoteerd: “*gaarne overleg over moment omzetten CHF>EUR (grens 1,30)*”. In januari 2012 heeft Consument wederom deze brief ondertekend retour gezonden aan de Bank, nadat de Bank hem dit had verzocht. Het is Consument tijdens een gesprek met zijn adviseur begin 2016 duidelijk geworden dat de koers in ieder geval in de eerste week van april 2011 boven 1,30 is gekomen.

De Bank had geldlening I toen moeten omzetten naar een eurolening of Consument in ieder geval moeten informeren over het bereiken van de koers van 1,30. De Bank heeft dit niet gedaan. De Bank dient de geldlening alsnog om te zetten naar een Eurolening tegen een koers van 1,30 per april 2011. De geldlening krijgt dan een hoofdsom van € 2.913.206,-.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Partijen hebben meerdere malen gesproken over het omzetten van geldlening I naar Euro's. Zo ook in februari 2011. Pas in januari 2012 hebben partijen hierover concrete afspraken gemaakt. Uit het e-mailbericht van 2 maart 2011 blijkt niet dat partijen in februari 2011 afspraken hebben gemaakt over het omzetten van geldlening I bij een bepaalde koers. Consument heeft ook niet op dit e-mailbericht geantwoord door aan te geven wat deze afspraken inhielden. Voor zover de brief van 10 februari 2011 met de aantekening van Consument *“gaarne overleg over moment omzetten CHF>EUR (grens 1,30)”* wel door de Bank zou zijn ontvangen, betekent dit nog niet dat partijen overeenstemming hebben bereikt over het moment van omzetten van geldlening I. Om van een overeenkomst tussen partijen te spreken, dient immers sprake te zijn van een aanbod dat voldoende is bepaald waarmee de Bank akkoord is gegaan. Daarvan is geen sprake. Het klopt dat de koers in de eerste week van april 2011 enige dagen boven 1,30 is geweest (zie bijlage 6 bij verweer). Vanaf het moment dat partijen concrete omzettingsafspraken hebben gemaakt (in januari 2012) is de koers niet meer boven 1,30 gekomen. Voordat een afspraak gemaakt kan worden over het omzetten van een geldlening bij een bepaalde koers dient toestemming te worden gekregen van de kredietcommissie. Deze toestemming was er pas in januari 2012. De Bank heeft Consument meerdere malen gewezen op de ongunstige koers van CHF ten opzichte van de Euro en heeft hem aangeboden de geldlening om te zetten naar een eurolening. Consument is hier tot op heden niet op in gegaan. De Bank voert verder aan dat Consument niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd (artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek, hierna: BW) en wijst tevens op de eigen schuld van Consument (artikel 6:101 BW).

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die ter beoordeling ligt is of partijen in februari 2011 zijn overeengekomen dat geldlening I bij een koers van 1,30 (CHF ten opzichte van euro) door de Bank zou worden omgezet van een CHF- naar een eurolening. Bij de beantwoording van deze vraag is allereerst van belang dat partijen ervan uitgaan dat in de periode vanaf februari 2011 tot op heden in ieder geval begin april 2011 de koers van 1,30 is bereikt. Verder geldt als uitgangspunt dat vast staat dat de gestelde omzettingsafpraak tussen partijen is overeengekomen, maar partijen het niet eens zijn over het moment dat die afspraak tot stand zou zijn gekomen. Waar Consument stelt dat dit februari 2011 was, voert de Bank aan dat de omzetting van geldlening I bij een koers van 1,30 pas in januari 2012 overeen is gekomen.
- 4.2 Het meest verstrekkende verweer van de Bank is een beroep op artikel 6:89 BW. De Bank stelt zich op het standpunt dat zij door het ruime tijdsverloop in haar bewijspositie is geschaad.

Artikel 6:89 BW houdt in dat Consument op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de Bank ter zake heeft geprotesteerd. De Commissie overweegt dat de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden, waarbij van groot gewicht is of de Bank in haar belangen is geschaad. De tijd die verstreken is tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. De Commissie overweegt als volgt. Consument stelt dat hij tijdens een gesprek met zijn adviseur op 26 februari 2016 heeft geconstateerd dat de koers van 1,30 (in ieder geval) in april 2011 is bereikt. Kort daarna, en wel op 16 maart 2016, heeft hij een klacht bij de Bank ingediend. Daarmee heeft Consument voldoende voortvarend gehandeld bij het protesteren richting de Bank nadat hij tot de ontdekking was gekomen dat de koers van 1,30 eerder was bereikt. Daarbij komt dat van Consument niet hoeft te worden verwacht dat hij de CHF-koers met meer dan enige regelmaat (zoals Consument stelt dat hij deed) in de gaten hield, te meer nu het koersverloop aanzienlijk fluctueerde en hij op basis van die koers ook geen actie diende te ondernemen. Dat de koers wordt gepubliceerd en dagelijks is in te zien maakt dat niet anders. Voorts komt het op de Commissie over alsof de door de Bank benoemde geschade bewijspositie niet zozeer komt door het tijdsverloop, maar veroorzaakt wordt door een gebrekkige en onduidelijke bankadministratie en achterstanden in de verslaglegging. Dit blijkt niet alleen uit het zoekraken van de brief van 10 februari 2011 maar is ook door de bankmedewerker tijdens de getuigenverhoren verklaard. Verder wordt dit bevestigd door het feit dat de Bank de relevante achterliggende stukken van de volgens haar in 2012 verkregen toestemming van de kredietcommissie niet heeft kunnen achterhalen. Het komt op de Commissie over alsof het tijdsverloop niet van doorslaggevende betekenis is geweest voor de bewijspositie van de Bank in deze klachtprocedure. De Commissie gaat gelet op de voorgaande overwegingen daarom voorbij aan het beroep op artikel 6:89 BW.

- 4.3 Bij deze (verdere) beoordeling wordt ervan uitgegaan dat de klacht van Consument ziet op het omzetten van geldlening I. Consument is in de eerste twee zinnen van zijn klachtbrief van 30 juni 2016 duidelijk: *“De klacht die ik heb heeft betrekking op mijn lening in Zwitserse Franken (CHF) bij [de Bank]. Het betreft [geldlening I] met een oorspronkelijke hoofdsom van CHF 3.787.168,-.”* Verderop in de klachtbrief (op pagina 3) en ook daarna tijdens de hoorzitting op 16 januari 2017 benadrukt Consument dat de klacht enkel ziet op geldlening I. Tijdens de hoorzitting op 16 oktober 2017 stelt Consument (ineens) in eerste instantie bij de Bank geklaagd te hebben over de geldleningen I en II. Bij dit klachtinstituut is echter van een klacht over geldlening II nooit sprake geweest. Gelet op de vele processtukken, mondelinge toelichtingen en het ruime tijdsverloop in deze klachtprocedure, heeft Consument ruimschoots de mogelijkheid gehad op een tijdig moment in deze klachtprocedure kenbaar te maken dat zijn klacht ook zag op geldlening II. De omzetting van geldlening II had dan onderdeel kunnen uitmaken van het partijdebat. Door voor het eerst tijdens de tweede hoorzitting op 16 oktober 2017 aan te geven dat zijn klacht ook zou zien op geldlening II heeft Consument niet tijdig geklaagd over geldlening II.

- 4.4 Vaststaat dat partijen (in ieder geval) tot begin 2011 regelmatig telefonisch en schriftelijk contact hebben gehad over onder meer het omzetten van geldlening I naar euro's in verband met het voor Consument nadelige koersverloop van de CHF. Dit wordt bevestigd door de door partijen overgelegde brieven en e-mailberichten en blijkt uit hetgeen partijen ter hoorzitting en de getuige gedurende de getuigenverhoren hebben verklaard. De Commissie concludeert echter dat op basis van hetgeen door partijen naar voren is gebracht niet is komen vast te staan dat partijen daadwerkelijk in februari 2011 zijn overeengekomen dat geldlening I door de Bank zou worden omgezet naar een CHF-geldlening bij het bereiken van een koers van 1,30. Zij licht dat hierna toe.
- 4.5 De brief van 10 februari 2011 vormt een eerste discussiepunt tussen partijen. Op 10 februari 2011 stuurt de Bank een brief aan Consument. De kop van de brief vermeldt dat de brief ziet op het omzetten van geldlening I naar een eurolening en op de renteherzieningen van de twee euroleningen. Belangrijk is dat in deze brief weliswaar de dan geldende renteopties voor de om te zetten geldlening van CHF in euro's worden genoemd maar daarin geen concrete omzettingenkoers is vermeld. Consument stelt dat hij met de ondertekening van die brief en het vermelden van het omzetten bij een koers van 1,30 (*"gaarne overleg over moment omzetten CHF > EUR (grens 1,30)."*) aan de Bank de opdracht heeft gegeven tot omzetting van geldlening I bij het bereiken van een koers van 1,30. De bankmedewerker verklaart tijdens beide getuigenverhoren dat hij deze brief met de aantekening van Consument in februari of maart 2011 heeft ontvangen. Volgens hem zag die aantekening, zo verklaart hij in het tweede getuigenverhoor, op geldlening II. Dit komt overigens overeen met het door Consument bij zijn keuze voor een rentevastperiode voor geldlening II [geldlening II] volgens de stelling van Consument opgenomen asterisk, verwijzend naar de vermelding *"gaarne overleg over moment omzetten CHF > EUR (grens 1,30)."* De Bank betwist dat zij een door Consument ondertekende brief van 10 februari 2011 mét de door Consument gestelde aantekening in februari of maart 2011 heeft ontvangen. Zij heeft ter hoorzitting een exemplaar van die brief uit de bankadministratie overgelegd waarop geen aantekening van Consument is vermeld. Dit exemplaar heeft de Bank pas in januari 2012 ontvangen, nadat zij Consument had verzocht deze brief alsnog ondertekend retour te zenden, aldus de Bank. De bankmedewerker heeft in het eerste getuigenverklaring bevestigd dat deze brief in januari 2012 wederom is opgevraagd, omdat een eerder door de Bank ontvangen versie zou zijn zoekgeraakt. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat weliswaar aangenomen kan worden dat de Bank de door Consument voor akkoord getekende brief van 10 februari 2011 kort daarna heeft ontvangen, maar niet dat op die brief de aantekening staat *"gaarne overleg over moment omzetten CHF > EUR (grens 1,30)."* Immers de enkele getuigenverklaring kan het bewijs van de stelling van Consument niet leveren. Ook is niet duidelijk (geworden) op welke geldlening (geldlening I óf II) die aantekening dan zou zien.
- 4.6 Overigens merkt de Commissie op dat zij het niet aannemelijk vindt dat partijen, gezien de aanzienlijke financiële consequenties van de omzetting van geldlening I dan wel II, met een handgeschreven vermelding op de brief van 10 februari 2011 zonder een concrete schriftelijke bevestiging daarvan door de Bank de daadwerkelijk omzetting hebben willen bewerkstelligen.

Juist nu partijen al geruime tijd (zoals Consument zelf benadrukt) over het omzetten hebben gesproken en geschreven is niet aannemelijk dat op deze manier een dergelijke omzettingsovereenkomst met aanzienlijke gevolgen voor de financiële positie van Consument zou worden overeengekomen.

- 4.7 Dat de wijzigingen in de euroleningen (*“zonder enige vorm van vertraging”* aldus Consument) zijn doorgevoerd, bevestigt niet dat de op de brief van 10 februari 2011 door Consument genoteerde aantekeningen (volgens Consument het omzettingsverzoek voor geldlening I) door de Bank zijn ontvangen. De als bijlage I bij dupliek overgelegde e-mailberichten van 1 maart 2011 (14:17 en 16:34 uur) tonen dat de Bank de renteherzieningen van de eurogeldleningen gaat doorvoeren, terwijl over de omzetting van geldlening I nog geen duidelijkheid bestaat. Dit blijkt ook uit het e-mailbericht van 2 maart 2011, waarin [naam getuige] verwijst naar telefonisch gemaakte afspraken op dit punt (*“conform onze tel. afspraak”*).
- 4.8 Niet alleen is de ontvangst van de brief van 10 februari 2011 mét een aantekening over het omzetten van geldlening I niet komen vast te staan, ook blijkt uit die brief, de door Consument gestelde ondertekening en zijn handgeschreven bericht aan de Bank geen concrete opdrachtbevestiging tot omzetting van geldlening I. Uit de opmerking waarop Consument zich beroept (*“gaarne overleg over moment omzetten CHF > EUR (grens 1,30).”*) leidt de Commissie af dat partijen over de omzetting van geldlening I dan wel II bij een koers van 1,30 in overleg waren, maar niet dat zij die omzetting daadwerkelijk waren overeengekomen. Dit wordt bevestigd door het feit dat de koers van 1,30 in correspondentie tussen partijen kort daarvoor of daarna niet wordt genoemd, maar in die correspondentie wel is opgenomen dat met de omzetting wordt gewacht. Zo stuurt de bankmedewerker op 2 maart 2011 een e-mailbericht aan Consument waarin hij *“conform onze tel. afspraak”* bevestigt dat de rente voor de euroleningen worden vastgezet voor een periode van vijf jaar en dat met het omzetten van *“de CHF-lening”* nog wordt gewacht. In een intern e-mailbericht (tussen bankmedewerkers) van 1 maart 2011 14:17 uur wordt dit herhaald: *“client wil met omzetting roll-over naar Euro graag wachten tot koers hoger is. Ik geef wel door als de roll-over ook omgezet kan worden.”* Volgens Consument dient het aan hem gerichte e-mailbericht van 2 maart 2011 zo te worden gelezen dat met de omzetting van geldlening I wordt gewacht totdat de koers van 1,30 zou zijn bereikt. De Commissie volgt Consument daarin niet. In het aan Consument gerichte e-mailbericht van 2 maart 2011 is niet opgenomen dat geldlening I bij een concrete koers (van 1,30) zou worden omgezet; alleen dat met omzetting van *“de CHF-lening”* (zonder daarbij te benoemen om welke geldlening dit zou gaan) zou worden gewacht op een hogere koers. Ook uit een intern e-mailbericht van 1 maart 2011 waarin is opgenomen *“getekende omzettingsbrief van [Consument] + fiat van RD voor tarief”* kan volgens de Commissie niet meer worden afgeleid dan dat de door Consument ondertekende brief van 10 februari 2011 door de Bank is ontvangen en dat zij akkoord gaat met de renteherzieningen. De bewoordingen *“fiat van RD voor tarief”* zijn onvoldoende concreet om ervan uit te kunnen gaan dat die zouden zien op de omzetting van geldlening I bij een koers van 1,30. Ze zouden ook goed kunnen terugslaan op de tussen partijen gemaakte renteafspraken ten behoeve van de twee euroleningen.

- 4.9 De getuige heeft in beide verhoren bevestigd dat hij in februari 2011 met Consument heeft gesproken over het omzetten van geldleningen I en II naar euroleningen. Hij verklaart verder dat voor één van deze geldleningen is afgesproken dat de omzetting daadwerkelijk zou plaatsvinden en voor de andere lening extra zekerheden moesten worden gesteld. In het eerste getuigenverhoor verklaart de bankmedewerker dat hij met Consument is overeengekomen (en daarvoor achteraf akkoord is gegeven door de kredietcommissie) dat geldlening I zou worden omgezet naar Euro's bij een koers van 1,30. Het woordje overleg in de aantekening van Consument ("*gaarne overleg over moment omzetten CHF > EUR (grens 1,30).*") zou zien op het overleg met de kredietcommissie. Voor geldlening II moesten, vanwege de ongunstige CHF-koers, extra zekerheden worden gesteld. In het tweede getuigenverhoor komt hij hierop terug. Hij verklaart dan dat hij niet meer met zekerheid weet of geldlening I of II zou worden omgezet. Op basis van de brief van 15 mei 2012 en de daarin genoemde zekerheden, geeft hij nu aan dat die omzetting waarschijnlijk gold voor geldlening II. Hij heeft dit aan Consument bevestigd in zijn e-mailbericht van 2 maart 2011, waarna de kredietcommissie vervolgens voor die omzetting op 6 juli 2011 akkoord heeft gegeven en die afspraak in januari 2012 (door administratieve achterstanden) aan Consument is bevestigd. Overigens lijkt deze verklaring overeen te komen met de inhoud van het e-mailbericht van 20 januari 2011 waarin de bankmedewerker Consument voorstelt geldlening II (en dus niet geldlening I) om te zetten naar een euriborlening. Nu de bankmedewerker niet eenduidig is over de vraag voor welke geldlening (I of II) met Consument in februari 2011 omzettingsafspraken zijn gemaakt, kunnen zijn getuigenverklaringen de stelling van Consument dat met de Bank in februari 2011 is overeengekomen dat geldlening I naar euro's zou worden omgezet bij een koers van 1,30 niet ondersteunen.
- 4.10 De Bank heeft na de eerste hoorzitting notulen van de kredietcommissie van 6 juli 2011 en een intern e-mailbericht van 7 juli 2011 overgelegd. Uit deze notulen en het e-mailbericht kan de Commissie niet meer afleiden dan dat partijen medio 2011 in overleg waren over de omzetting van een geldlening naar euro's en dat daarbij een koers van 1,30 is genoemd. In deze stukken staat verder dat Consument en niet de Bank (zoals Consument stelt) zou zorgdragen voor de omzetting van een geldlening bij het bereiken van een koers van 1,30. Dit zou betekenen dat niet de Bank maar Consument bij het bereiken van de koers van 1,30 in april 2011 actie had moeten ondernemen. Een concrete afspraak tussen partijen over het draaien van geldlening I dan wel II bij een bepaalde koers blijkt niet uit deze stukken. De Bank heeft verder een e-mailbericht van 7 september 2011 overgelegd. In dit e-mailbericht verzoekt de bankmedewerker Consument ten behoeve van "*mijn verzoek aan het hoofdkantoor inzake de Zwitserse Frank.*" jaarcijfers van zijn onderneming aan te leveren. Hieruit leidt de Commissie af dat partijen nog in gesprek waren over een omzetting naar euro's en de bankmedewerker een intern verzoek hierover zou gaan indienen. Van een daadwerkelijke omzettingsafpraak lijkt in september 2011 nog geen sprake te zijn. Zowel de notulen van 6 juli 2011, het daarop volgende e-mailbericht van 7 juli 2011 als het e-mailbericht van 7 september 2011 onderbouwen niet de stelling dat partijen in februari 2011 zijn overeengekomen dat de Bank bij het bereiken van een koers van 1,30 geldlening I naar euro's zou omzetten.

- 4.11 De brief van 4 januari 2012 vermeldt wel een duidelijke afspraak over het omzetten van geldlening I door de Bank bij het bereiken van een koers van 1,30. Hierin is opgenomen: *“Op het moment dat de Zwitserse Frank ten opzichte van de Euro een koers van 1,30 bereikt zullen wij uw lening met [geldlening I] omzetten naar een roll-over lening in Euro’s.”*. Anders dan Consument veronderstelt blijkt uit deze bewoordingen dat deze afspraak geldt voor het bereiken van de koers van 1,30 vanaf het moment van deze brief. Uit deze brief blijkt niet dat eerdere omzettingsafspraken uit februari 2011 worden bevestigd. Daarbij speelt mee dat Consument deze brief voor akkoord heeft ondertekend, zonder daarbij enige verwijzing te maken naar de volgens hem in februari 2011 gemaakte omzettingsafpraak. Indien Consument daadwerkelijk in de veronderstelling verkeerde dat de omzettingsafpraak al in februari 2011 was gemaakt, had het op zijn weg geleden die afspraak bij de ondertekening van die brief te vermelden. Ook het feit dat de Bank in de brief van 4 januari 2012 Consument verzoekt de brief van 10 februari 2011 alsnog getekend retour te sturen, bevestigt niet dat partijen in februari 2011 de door Consument gestelde afspraak zijn overeengekomen. De tekst van de brief van 10 februari 2011 vermeldt immers geen koers voor omzetting. Dat is alleen opgenomen in de door Consument genoteerde opmerking.
- 4.12 Nu niet is komen vast te staan dat partijen in februari 2011 de afspraak hebben gemaakt dat de Bank geldlening I bij het bereiken van een koers van 1,30 (CHF ten opzichte van euro's) zou omzetten in een geldlening in euro's, is de klacht van Consument ongegrond. De vordering wordt 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.

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.