

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-290
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf,
mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 oktober 2016
Ingediend door : Mevrouw [Naam consument] (hierna: 'Consument I') en de heer [Naam echtgenoot Consument] (hierna: 'Consument II'), verder gezamenlijk te noemen 'Consumenten'
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam , verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak : 11 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De hypothecaire financiering voldeed aan de destijds geldende wet- en regelgeving reden waarom van overkreditering geen sprake is. De financiële problemen waarmee Consumenten te kampen hebben gekregen zijn terug te voeren op feiten en omstandigheden die niet de Bank zijn aan te rekenen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument I ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument I met bijlagen;
- de aanvullende reactie van Consument I met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument I;
- de verklaring van Consument I met haar keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

De enkelvoudige Commissie, onder voorzitterschap van prof. mr. M.L. Hendrikse, heeft partijen na de mondelinge enkelvoudige behandeling te kennen gegeven dat zij de klacht meervoudig wenst af te doen. Aan de Commissie zijn de leden mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. dr. S.O.H. Bakkerus toegevoegd. Partijen zijn daarover geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld, voor zover gewenst, deze leden te wraken. Het is de Commissie gebleken dat partijen hiervan hebben afgezien. Op 1 november 2017 vond de meervoudige behandeling op stukken plaats.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

[...]

Looptijd	:	De lening dient uiterlijk 30 januari 2003 te worden afgelost.
Betalingen	:	De totaal door u verschuldigde rente wordt voldaan bij de eigendomsoverdracht van de te verkopen/verkochte woning.
Bedrag jaarlijkse aflossing	:	Niet van toepassing.
Bedrag rente, premie(storting) en periodieke extra aflossing	:	
• Rente	:	EUR 105,42 op uiterlijke aflossingsdatum.

Blad 5:

Overige bepalingen

[...]

- De bank heeft u erop geattendeerd dat de lasten die zijn verbonden aan deze financiering in verhouding tot uw inkomen hoog zijn.
De bank heeft u gewezen op de risico's die daaraan zijn verbonden. U heeft jegens de bank verklaard deze risico's acceptabel te achten.

2.2. Consumenten hebben de offerte op 16 december 2002 voor akkoord ondertekend.

2.3. Op 12 december 2002 heeft Interpolis (hierna: de verzekeraar) Consumenten een Financiële Bijsluiter voor het product OpMaat Verzekering gezonden. In deze bijsluiter is -voor zover relevant- het volgende bepaald:

[...]

Blad 1:

Wat houdt het product OpMaat Verzekering in?

De OpMaat Verzekering is een verzekering van Interpolis. Deze verzekering maakt onderdeel uit van de OpMaat Hypotheek van de Rabobank. De OpMaat Hypotheek is een combinatie van een hypothecaire geldlening, waarop gedurende de looptijd niet wordt afgelost en de OpMaat Verzekering. In deze financiële bijsluiter wordt de OpMaat Verzekering beschreven.

Dit product is een levensverzekering. Het doel van de OpMaat Verzekering is het opbouwen van een kapitaal dat tot uitkering komt bij in leven zijn van verzekerde(n) op de einddatum. Bij overlijden van een verzekerde tijdens de looptijd van de verzekering volgt een uitkering. Met de uitkering uit de verzekering wordt, bij in leven zijn op de einddatum of bij overlijden voor de einddatum, de OpMaat Hypotheek in beginsel geheel of gedeeltelijk afgelost. Uitleg over de uitkering bij overlijden leest u onder het kopje "Wat gebeurt er bij overlijden?"

U bepaalt zelf in welke Robecofondsen u belegt. U kunt ook kiezen voor zekerheid door te sparen op een renterekening. Uw premie wordt na aftrek van variabele kosten belegd.

U heeft gekozen voor de volgende stortingsmix:

- | | | |
|-------|--------------------|--------------|
| • 15% | OpMaat Rekening | (Deposito) |
| • 50% | Robeco | (Aandelen) |
| • 35% | Robeco Lux-o-rente | (Obligaties) |

Met de OpMaat Verzekering kunt u zelf inspelen op veranderingen op de aandelen-, obligatie- en geldmarkt. Hiertoe heeft u de volgende mogelijkheden:

- U kunt de *stortingsmix* wijzigen. Hiermee geeft u aan hoe de toekomstige premies moeten worden belegd.
- Met een *switch* kunt u het beleggingstegoed op een andere manier beleggen.

Blad 2:

Wat zijn de financiële risico's van de OpMaat Verzekering?

Deze verzekering kent geen gegarandeerde uitkering, dat wil zeggen dat de hoogte van de uitkering geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van de behaalde beleggingsresultaten. De resultaten op beleggingen fluctueren. Resultaten kunnen hoger zijn dan in het verleden, maar ook lager en kunnen zelfs negatief zijn, zodat u het risico loopt dat u minder ontvangt dan u heeft ingelegd. Het deel van de premie dat op de OpMaat rekening wordt gestort, inclusief het daarop te behalen rendement, is wel gegarandeerd.

De waardeontwikkeling van dit product is afhankelijk van ontwikkelingen op kapitaal-, effecten-, valuta- en goederenmarkten. Een en ander betekent dat de mogelijkheid bestaat dat:

- dit beleggingsproduct weinig of geen inkomsten zal opleveren;
- bij een ongunstig koersverloop uw inleg geheel of ten dele verloren kan gaan; en
- mogelijk aan het eind van de looptijd de waarde van de uitkering niet voldoende is om uw eventuele hypotheek/schuld af te lossen.

[...]

Wartoe verplicht u zich financieel als u de OpMaat Verzekering koopt?

Bij het afsluiten van de OpMaat Verzekering verplicht u zich om van 1 januari 2003 tot en met 1 december 2006 de maandpremie van EUR 745,- te betalen en van 1 januari 2007 tot en met 1 december 2022 de maandpremie van EUR 75,- te betalen.

Voorbeelden van rendementen en kosten

Het hieronder gegeven cijfervoorbeeld is alleen als voorbeeld bedoeld. De uiteindelijke resultaten zijn niet te voorspellen. Het is dan ook waarschijnlijk dat uw daadwerkelijke rendement in de toekomst niet gelijk zal zijn aan de hieronder vermelde.

De gegeven voorbeeldwaarden zijn na aftrek van alle kosten, maar vóór effecten van inkomstenbelasting.

Let op: In de tabel is een kolom "totaal betaalde premies" opgenomen. Met de weergegeven bedragen bouwt u niet alleen kapitaal op, maar betaalt u ook kosten.

Blad 3

Aan het einde van het jaar	Totaal betaalde premies	De uitkeringen bij overdracht/afkoop en op de einddatum		
		Op basis van pessimistische rendementen	Bij een rendement van 4%	Op basis van historische rendementen
1	EUR 8.940,-	EUR 7.426,-	EUR 7.824,-	EUR 8.088,-
3	EUR 26.820,-	EUR 22.452,-	EUR 24.132,-	EUR 26.597,-
5	EUR 36.660,-	EUR 30.777,-	EUR 33.743,-	EUR 40.915,-
10	EUR 41.160,-	EUR 34.369,-	EUR 38.284,-	EUR 64.920,-
15	EUR 45.660,-	EUR 36.723,-	EUR 39.874,-	EUR 102.624,-
20	EUR 50.160,-	EUR 34.881,-	EUR 35.555,-	EUR 164.667,-
25	EUR 50.160,-	EUR 17.936,-	EUR 13.958,-	EUR 263.364,-
30	EUR 50.160,-	EUR 0,-	EUR 0,-	EUR 419.080,-

In de tabel ziet u onder andere een voorbeeld van wat u in handen zou krijgen bij een pessimistische ontwikkeling van de financiële markten. De berekening is gebaseerd op door de toezichthouder voorgeschreven rendementen en is afhankelijk van een aantal veronderstellingen en de aard van de beleggingen. De uiteindelijke uitkomst kan naar boven, maar ook naar beneden afwijken.

Het bruto voorbeeldpercentage van 4% is eveneens door de toezichthouder voorgeschreven en is voor alle producten gelijk.

De tabel is bedoeld om u een indruk te geven van de verschillen in de mogelijke uitkomsten.

[...]

De waarde van beleggingen kan fluctueren. Rendementen vanuit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst. Kijk in de risicoparagraaf van deze bijsluiter voor uw financiële risico's.

[...]

Toelichting op de tabel

In de tabel zijn alle kosten, inclusief de kosten van de gekozen beleggingsfondsen, verdisconteerd. In het cijfervoorbeeld hebben we rekening gehouden met de volgende kosten:

Variabele kosten

- 7% van de premie en extra stortingen.
Deze kosten worden onttrokken voordat de premies of extra stortingen aan het beleggingstegoed worden toegevoegd.
- De kosten voor de overlijdensuitkering onttrekken wij maandelijks aan het beleggingstegoed. De hoogte van deze kosten is afhankelijk van de hoogte van het beleggingstegoed, de hoogte van de overlijdensuitkering, de leeftijd en het geslacht van de verzekerde(n).

Vaste kosten

- EUR 6,81 per maand. Deze kosten onttrekken wij aan het beleggingstegoed.

- 2.4. Verder heeft de Bank voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst een Hypotheekplan voor Consumenten opgesteld. De Bank is bij het opstellen daarvan uitgegaan van de volgende gegevens:
lad I:

Gegevens Consument II

Bruto jaarinkomen	45.000,00
Pensioeninkomen	31.500,00

Gegevens Consument I

Bruto jaarinkomen	13.080,00
Pensioeninkomen	9.156,00
Percentage meetellen	100
Aantal jaren meetellen	30

Berekening maximaal te lenen in EUR

Berekeningsresultaat

Maximaal te lenen op inkomen **282.500,00**

[...]

LET OP ! Wie geld belegt neemt een financieel risico. Ook bij de OpMaat Hypotheek, wanneer u in aandelen belegt, loopt u een beleggingsrisico. Rendementen kunnen hoger, maar ook lager dan gemiddeld uitvallen en zullen meer schommelen naarmate de beleggingsvorm risicovoller is.

Het gemiddeld rendement van beleggingsfondsen is mede op in het verleden behaalde rendementen van die beleggingsfondsen bepaald. Rendementen, die in het verleden zijn behaald, bieden echter geen garantie voor de toekomst. Het eindkapitaal, dat berekend is op basis van zo'n beleggingsrendement, is dus een voorbeeld en geen garantie. Wel is in het eindkapitaal al rekening gehouden met het deel van de premie, dat niet wordt belegd of gespaard, maar wordt aangewend voor premies voor verzekerde risico's en kosten.

[...]

Blad 4:

Jaar	Lening min afkoopwaarde	Verloop depot/fund	Rente	Aflossing	Premie verzekering	Depot/fund onttrek/bet	Overig	Bruto maandlasten	Fiscaal voordeel	Netto maandl.
2003	377.004,42	52.180,89	1.507,92	0,00	745,00	-745,00	0,00	1.507,92	-537,75	970,17
2004	368.450,75	44.083,36	1.507,92	0,00	745,00	-874,00	0,00	1.378,92	-537,75	841,17
2005	359.295,27	35.394,60	1.507,92	0,00	745,00	-874,00	0,00	1.378,92	-537,75	841,17
2006	349.485,62	26.366,93	1.507,92	0,00	745,00	-874,00	0,00	1.378,92	-537,75	841,17
2007	346.768,54	25.189,81	1.507,92	0,00	75,00	-204,00	0,00	1.378,92	-537,75	841,17
2008	343.922,65	23.954,75	1.507,92	0,00	75,00	-204,00	0,00	1.378,92	-537,75	841,17
2009	340.941,31	22.658,56	1.507,92	0,00	75,00	-204,00	0,00	1.378,92	-537,75	841,17
2010	337.816,87	21.297,91	1.507,92	0,00	75,00	-204,00	0,00	1.378,92	-537,75	841,17
2011	334.540,19	19.869,27	1.507,92	0,00	75,00	-204,00	0,00	1.378,92	-537,75	841,17
2016	315.485,52	11.565,85	1.507,92	0,00	75,00	-204,00	0,00	1.378,92	-537,75	841,17
2021	290.262,09	887,80	1.507,92	0,00	75,00	-203,98	0,00	1.378,93	-537,75	841,18
2026	259.575,51	0,00	1.507,92	0,00	0,00	0,00	0,00	1.507,92	-322,50	1.185,42
2031	216.316,43	0,00	1.507,92	0,00	0,00	0,00	0,00	1.507,92	-322,50	1.185,42
2032	204.985,84	0,00	1.449,16	0,00	0,00	0,00	0,00	1.449,16	-297,42	1.151,75

[...]

Blad 5:

De OpMaat Hypotheek

Bij de OpMaat Hypotheek lost u gedurende de looptijd niets af. U betaalt dus gedurende de gehele looptijd over hetzelfde bedrag hypotheekrente. Deze is aftrekbaar als de lening is gebruikt voor de aankoop, onderhoud of verbetering van de eerste eigen woning. Tegelijk sluit u een OpMaat Verzekering af, die aan het eind van de looptijd of bij eerder overlijden uitkeert. Om het nodige eindkapitaal op te bouwen kunt u zelf kiezen hoe u de premies wilt sparen of beleggen. Of u kiest een mix van beide. Bij sparen tegen hypotheekrente loopt u geen enkel risico. Bij beleggen is dat risico er wel, maar daar staat vaak een hogere opbrengst tegenover. Vooral op de langere termijn. Wat u niet spaart, wordt belegd in Robeco beleggingsfondsen van uw keuze. Daarmee spreidt u uw risico's nog eens extra. Bovendien kunt u uw mix laten wijzigen, al naar gelang uw eigen situatie en de opbrengsten op de effectenmarkt. Bij overlijden bent u altijd verzekerd van een uitkering van 110% van het kapitaal dat op dat moment is opgebouwd. Meer kan ook, dat bepaalt u zelf, aan het begin of tussentijds.

De premie voor de overlijdensrisicodekking is onder andere afhankelijk van de ingangsdatum van de verzekering. Wanneer de ingangsdatum afwijkt van de aangenomen ingangsdatum, wijzigt de premie of het eindkapitaal. Indien wordt gespaard, kan de premie of het eindkapitaal ook wijzigen wanneer de hypotheekrente wijzigt.

Blad 6:

Productinformatie



De volgende informatie met betrekking tot hypothecaire financieringen kunt u opvragen bij de bank:

- Actuele nominale en effectieve rentepercentages die de bank hanteert
- Algemene Voorwaarden die op deze financieringen van toepassing zijn
- De Gedragscode Hypothecaire financieringen met toelichting
- Het reglement Geschillencommissie Gedragscode Hypothecaire Financieringen
- Voorlichtingbrochure "Een Betaalbare hypotheek: Nu en Straks"

- 2.5. Uit het formulier 'Aanvraag financiering particulieren' (hierna: 'AFP'), dit is een intern document van de Bank waarin zij, voorafgaand aan het verstrekken van de financiering, haar overwegingen ten aanzien van de verstrekking daarvan vastlegt, blijkt het volgende:

Hypothecaire financieringslasten

	jaarlast	hoofdsom
Toegestaan		
Max. toegestane HTC-advies o.b.v. 6,000%	€ 20.328,00	€ 282.500,00
Bestaande consumptieve financieringslasten	€ 0,00	
Max. toegestane jaarlast volgens Rabonorm	€ 20.328,00	

	jaarlast	hoofdsom
Norm		
Op basis van annuïteit	€ 27.699,24	€ 385.000,00
Op basis van rente	€ 0,00	€ 0,00
Bestaande consumptieve financieringslasten	€ 0,00	
Extra betaalcapaciteit financieringsconstructie	-/ € 0,00	€ 0,00
Totaal	€ 27.699,24	€ 385.000,00
Overschrijding I/L-norm	€ 7.371,24	
Werkelijke t.o.v. toegestane lasten	89,000%	

	jaarlast	hoofdsom
Werkelijk		
Totaal werkelijke hyp. Financiering(en) met differentiatie	€ 18.095,00	€ 385.000,00
Bestaande consumptieve financieringslasten	€ 0,00	
Bruto rendement financieringsconstructie	-/ € 0,00	€ 0,00
Totaal	€ 18.095,00	€ 385.000,00

Zekerheden

Totale executiewaarde		€ 326.295,00	
Totale hypothecaire financiering	€ 385.000,00		
Verpanding fund/depot	€ 0,00		
Opgebouwd kapitaal € 0,00	gewaardeerd € 0,00		
Netto hypothecaire financiering		€ 385.000,00	✓
Onderpandsbelasting		118,0%	
Bestaande hypothecaire inschrijving(en)		€ 0,00	
Nieuwe hypothecaire inschrijving(en)		€ 385.000,00	
Totale overlijdensrisicoverzekering 1 ^e aanvrager		€ 200.000,00	
Totale overlijdensrisicoverzekering 2 ^e aanvrager		€ 100.000,00	

- 2.6. Op 27 juli 2015 hebben Consumenten de woning op aandringen van de Bank verkocht. De opbrengst bij verkoop van de woning is onvoldoende geweest om de hypothecaire geldlening volledig te kunnen aflossen waardoor een restschuld van circa €100.000,- resteerde.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consumenten hebben, desgevraagd, geen concreet antwoord gegeven op de vraag welk bedrag zij van de Bank vorderen. De Commissie leidt uit de stellingen van Consumenten af dat zij kwijschelding van de gehele restschuld vorderen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de op haar rustende (bijzondere) zorgplicht voortvloeiende uit het door haar gegeven advies voor en de gesloten overeenkomst van geldlening. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.
- De Bank had Consumenten nimmer een geldlening van €385.000,- mogen verstrekken als de Bank een bedrag van 'slechts' € 282.500,- verantwoord achtte. Consumenten betwijfelen of de verstrekking van een lening van een dergelijke omvang in lijn was met het (landelijke) verstrekkingbeleid.
 - Consumenten hadden op hun oude woning een overwaarde van € 100.000,-. Deze overwaarde is volledig verdampt.
 - De Bank heeft Consumenten ten tijde van het aangaan van de hypothecaire geldlening onvolledig voorgelicht over de hoge lasten en het beleggingsrisico dat zij liepen met deze hypotheekconstructie;
 - De Bank heeft zich voorafgaand aan en tijdens de uitwinning van het met een hypotheek bezwaarde onroerend goed en bij de verdere afhandeling daarvan te hard, autoritair en weinig empathisch opgesteld;
 - Consumenten hebben de Voorzitter van de Raad van Bestuur (hierna: RvB) van de Bank gevraagd te bemiddelen bij het zoeken naar een oplossing voor de restschuld na de verkoop van de woning in 2015. In plaats van een persoonlijke reactie afkomstig van de Voorzitter van de RvB, kregen zij een bericht van de afdeling Klachtenservice.
 - Het is de ervaring van Consumenten dat het belang van de Bank prevaleert boven dat van de klant. De leus 'klantbelang centraal' is slechts een marketingtruc.

- Zeer vervelende ervaring bij een eerdere schenking afkomstig uit [Land].

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie merkt op, alvorens over te gaan tot de beoordeling van het geschil dat partijen verdeeld houdt, dat zij ervan doordrongen is dat Consumenten zich al jaren in een benarde (financiële) positie bevinden en dat met name hun toekomstperspectieven hierdoor blijvend zijn veranderd.

Het geschil

- 4.2. Consumenten zijn van mening dat er sprake is van overkreditering. Ter onderbouwing van hun standpunt voeren zij aan dat de Bank nooit een hypothecaire geldlening van € 385.000,- aan hen had mogen verstrekken omdat de geldlening en de daaraan verbonden lasten te hoog waren voor hun inkomen. Consumenten baseren hun standpunt verder op het door de Bank opgestelde Hypotheekplan, waaruit blijkt dat de Bank op basis van het inkomen een geldlening van maximaal € 282.500,- verantwoord achtte. Daarnaast was er sprake van een beleggingsrisico terwijl voor een ander, minder risicovol, opbouwproduct gekozen had kunnen worden en zijn Consumenten niet of niet volledig geïnformeerd over de kosten en de premies verbonden aan de OpMaat-verzekering.

Het juridisch kader

- 4.3. Volgens vaste jurisprudentie brengt de maatschappelijke functie van een bank een bijzondere zorgplicht mee, zowel jegens haar cliënten uit hoofde van de met hen bestaande contractuele verhouding, als ten opzichte van derden met wier belangen zij rekening behoort te houden op grond van hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt. De reikwijdte van die zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.
- 4.4. Op 16 juni 2017 heeft de Hoge Raad een arrest gewezen waarin wordt ingegaan op de aansprakelijkheid van de kredietaanbieder voor mogelijke overkreditering in de periode 1999-2003. Zie HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107. Uit dit arrest kan -voor zover voor het onderhavige geschil van belang worden opgemaakt

- Hoewel in de periode 1999-2003 specifieke wetgeving ontbrak, diende een aanbieder van hypothecair krediet consumenten te behoeden voor overkreditering. Een kredietverlenende bank is als ter zake deskundige in de regel beter in staat om de gevolgen van kredietverstrekking te overzien en weer te geven, en om te beoordelen of de consument in staat zal zijn de lasten van de kredietverstrekking te (blijven) dragen, dan een kredietvragende consument aldus de Hoge Raad (zie r.o.v. 4.2.6).

- Een aanbieder van hypothecair krediet diende in die periode voorafgaand aan het sluiten van de kredietovereenkomst inlichtingen in te winnen over de inkomens- en vermogenspositie van de kredietvragende consument teneinde overkreditering te voorkomen (r.o.v. 4.2.7).
- Indien uit het onderzoek van de aanbieder van hypothecair krediet bleek dat de consument de aan de hypothecaire geldlening verbonden lasten niet (geheel) uit zijn inkomen zou kunnen voldoen, diende zij na te gaan of de consument de lasten voor het overige met voldoende zekerheid zou kunnen en willen voldoen uit zijn vermogen. In dat geval diende rekening te worden gehouden met inteereffecten (r.o.v. 4.2.8).
- Over de uitkomst van het onderzoek van de aanbieder van het hypothecair krediet over de inkomens- en vermogenspositie van de klant, diende deze op zodanige wijze te worden geïnformeerd dat deze kan beoordelen of hij de verplichtingen zou kunnen blijven dragen. Indien de kredietverstrekking mogelijk niet verantwoord is, dan diende de klant hierop te worden gewezen en te worden gewaarschuwd voor de risico's (r.o. 4.2.9).
- Van een weigeringsplicht om de hypothecaire geldlening te verstrekken was in die tijd echter nog geen sprake.

Het geschil

Consumenten zijn van mening dat er sprake is van overkreditering. Ter onderbouwing van hun standpunt voeren zij aan dat de Bank nooit een hypothecaire geldlening van € 385.000,- aan hen had mogen verstrekken omdat de geldlening en de daaraan verbonden lasten te hoog waren voor het inkomen. Consumenten baseren hun standpunt verder op het door de Bank opgestelde Hypotheekplan, waaruit blijkt dat de Bank op basis van het inkomen een geldlening van maximaal € 282.500,- verantwoord achtte. Daarnaast was er sprake van een beleggingsrisico terwijl voor een ander, minder risicovol, opbouwproduct gekozen had kunnen worden en zijn Consumenten niet of niet volledig geïnformeerd over de kosten en de premies verbonden aan de OpMaat-verzekering.

De beoordeling van de klacht betreffende overkreditering

- 4.5. De Commissie stelt vast dat de Bank ten tijde van de verstrekking heeft gehandeld zoals in die periode van een goed kredietverstrekker mocht worden verwacht. De Bank heeft onderzoek gedaan naar de inkomsten en lasten van Consumenten. In dat kader heeft zij onderzocht of de financiering binnen de door Rabobank gehanteerde normen viel (zie r.o. 2.5). De Bank heeft toegelicht dat de werkelijke lasten van de geldlening binnen de maximaal toegestane lasten pasten. Hoewel het inkomen van Consumenten niet binnen de gestelde normen viel, zou bij de geadviseerde hypotheekconstructie een deel van de overwaarde (€ 42.688,-) van de nog te verkopen woning worden gestort in een premiedepot. De premies voor de OpMaat Verzekering konden hiermee worden voldaan. De werkelijke lasten zouden dan volgens de berekening van de Bank met € 2.000,- onder de (volgens Rabobank) toegestane lasten blijven. Consumenten hebben zich akkoord verklaard met de gekozen hypotheekconstructie door ondertekening van de offerte.

- 4.6. De Commissie oordeelt dat de financiële problemen van Consumenten niet het gevolg zijn van overkreditering door de Bank maar van een inkomensdaling doordat een opdrachtgever van het bedrijf van Consument II failliet is gegaan. Die omstandigheid komt in de verhouding tot de Bank voor rekening en risico van Consumenten. Ook de waardeontwikkeling van de OpMaat Verzekering bleef door de wereldwijde economische crisis in 2008 achter bij de geprognosticeerde waarde. Ook deze omstandigheid blijft voor rekening en risico van Consumenten. De Commissie tekent hierbij aan dat het ten tijde van de verstrekking van de hypothecaire geldlening aan Consumenten niet ongebruikelijk was om met een geprognosticeerd beleggingsrendement van 8% te rekenen.
- 4.7. Het verwijt van Consumenten dat de Bank hen tijdens het adviestraject onvolledig heeft voorgelicht over de hoge lasten en het beleggingsrisico dat zij liepen met de gekozen hypotheekconstructie, passeert de Commissie. Uit de processtukken en de daarbij gevoegde bijlagen blijkt dat de Bank Consumenten op diverse momenten uitdrukkelijk en in heldere bewoordingen heeft geïnformeerd over de kosten en dat zij heeft gewaarschuwd voor de risico's die kleefden aan deze financieringsopzet.

Zo heeft de Bank Consumenten in de offerte en in het Hypotheekplan geïnformeerd over de bruto en netto maandlasten voor de geldlening. Daarnaast zijn Consumenten in de offerte gewezen op het risico dat verbonden is aan de verhouding tussen de inkomsten en de lasten die zijn verbonden aan de geldlening (r.o. 2.1, blad 5). De opmerking van Consumenten dat deze vermelding ongebruikelijk is in de branche, kan de Commissie niet plaatsen. Verder heeft de verzekeraar in de Financiële Bijsluiter van de OpMaat Verzekering een hele passage gewijd aan de mogelijke risico's, genoemd 'financiële risico's van de OpMaat Verzekering'. Tijdens de hoorzitting hebben Consumenten naar voren gebracht dat de werking van de gekozen hypotheekconstructie voor hen niet helemaal duidelijk was. Van hen mocht echter worden verwacht dat zij kennis namen van de door de Bank aan hen verstrekte informatie en het lag dan ook op hun weg om, indien deze informatie onduidelijk voor hen was, daarover vragen te stellen aan de adviseur van de Bank. Zo is in deze passage duidelijk vermeld dat van een gegarandeerde uitkering geen sprake is en dat de inleg bij tegenvallende rendementen geheel verloren kan gaan (r.o. 2.3, blad 2).

Ook zijn Consumenten in de Financiële Bijsluiter geïnformeerd over de variabele en vaste kosten die in mindering worden gebracht op het beleggingstegoed. Verder staat vast dat Consumenten ermee akkoord zijn gegaan om de inleg voor 85% te beleggen in aandelen en obligaties, terwijl zij er ook voor hadden kunnen kiezen om de inleg volledig te sparen. Deze mogelijkheid is namelijk genoemd in het Hypotheekplan. De Bank heeft aangevoerd dat zij reeds in 2007 en 2009 met Consumenten over deze mogelijkheid hebben gesproken maar dat Consumenten, om hen moverende redenen, deze wijziging niet eerder dan 2011 hebben gerealiseerd.

Uit het bovenstaande volgt dat de Bank Consumenten 1) deugdelijk heeft ingelicht over de uitkomst van het onderzoek naar de inkomens- en vermogenspositie van Consumenten, 2) op zodanige wijze heeft geïnformeerd zodat zij konden beoordelen of zij de verplichtingen zouden kunnen blijven dragen, en 3) heeft gewaarschuwd voor de risico's van de verhouding tussen de inkomsten van Consumenten en de lasten die aan de hypothecaire geldlening waren verbonden.

- 4.8. Op grond van het vorenstaande wordt het klachtonderdeel ter zake de overkreditering verworpen. De Commissie is van oordeel dat de Bank heeft voldaan aan de verplichtingen die op grond van de destijds geldende inzichten op haar rustten en dat zij tot meer niet gehouden was.

De overige klachtonderdelen

- 4.9. Voorts hebben Consumenten aangevoerd dat de overwaarde die zij op hun oude woning hadden volledig is verdampt. Dit klachtonderdeel kan de Commissie, net als de Bank niet plaatsen. Consumenten hebben een deel van de overwaarde ter hoogte van € 42.688,- gestort in het premiedepot en met het restant is het overbruggingskrediet, dat zij hadden afgesloten omdat voornoemde woning nog niet was verkocht, afgelost. Nu Consumenten deze stelling niet nader hebben onderbouwd, zal de Commissie hier verder aan voorbijgaan.
- 4.10. Ten aanzien van het argument dat de Bank zich voorafgaand aan en tijdens de uitwinning van het met een hypotheek bezwaarde onroerend goed en bij de verdere afhandeling daarvan te hard, autoritair en weinig empathisch heeft opgesteld, overweegt de Commissie dat zij hier geen oordeel over kan geven, nu zij niet bij (telefoon)gesprekken tussen Consumenten en de Bank aanwezig was en zij dus niet kan vaststellen wat er tijdens die gesprekken is besproken.
- 4.11. De Commissie neemt zonder meer aan dat deze periode zeer stressvol is geweest voor Consumenten. Wel staat vast dat partijen een overeenkomst van hypothecaire geldlening hebben gesloten en dat daaruit, over en weer, rechten en verplichtingen voortvloeien. Gelet op de in het verleden ontstane en oplopende betalingsachterstanden en het feit dat de Bank het recht van hypotheek had op de woning van Consumenten, maakt dat de Bank gerechtigd was om een invorderingstraject te starten. De Bank kan dan bepaalde maatregelen treffen die voor Consumenten autoritair overkomen, maar dat maakt niet dat de Bank daartoe niet mag overgaan.
- 4.12. De Bank heeft ter zitting aangevoerd dat de gesprekken tussen partijen in een impasse zijn geraakt vanwege de houding van Consumenten. De Bank heeft er vervolgens voor gekozen om het dossier over te dragen aan de deurwaarder. Consumenten hebben desgevraagd aan de behandelende secretaris laten weten dat zij van mening zijn dat het aan de Bank is om een voorstel te doen ter oplossing van het geschil. De Bank heeft Consumenten vervolgens ter zitting voorgesteld om het dossier weer in eigen beheer te nemen. Dit op voorwaarde dat Consumenten openheid van zaken geven met betrekking tot hun financiën en dat zij volledige medewerking verlenen aan de Bank. Indien Consumenten daartoe bereid zijn, zal de Bank het dossier overdragen aan de afdeling restantvorderingen van de Bank en zal het dossier worden weggehaald bij de deurwaarder.

Consumenten hebben de door de Bank aangereikte spreekwoordelijke hand geweigerd en hebben de Commissie verzocht om een definitieve beslissing. De Bank heeft Consumenten ter zitting gewezen op de consequenties hiervan.

- 4.13. De klacht over het niet beantwoorden van brieven door de Voorzitter van de Raad van Bestuur die aan hem zijn gericht, wordt eveneens afgewezen. De Commissie kan zich voorstellen dat Consumenten graag een persoonlijke reactie van de bestuursvoorzitter van de Bank hadden gekregen. Het staat de Bank echter vrij om het beantwoorden van brieven te delegeren aan een bepaalde afdeling binnen het bedrijf en om de klachtenprocedure in te richten op een wijze die zij het meest geraden acht. De Commissie treedt niet in die bevoegdheid van de Bank.
- 4.14. Ten slotte hebben Consumenten aangevoerd dat het hun ervaring is dat het belang van de Bank prevaleert boven dat van de klant. De leus 'klantbelang centraal' is slechts een marketingtruc. Consumenten hebben deze stelling niet nader onderbouwd zodat het de Commissie niet duidelijk is wat hiermee wordt bedoeld. De klacht over de zeer vervelende ervaring bij een eerdere schenking afkomstig uit [Land], hebben Consumenten ook niet toegelicht. De Commissie kan daar dan ook niet over oordelen.
- 4.15. De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom af.

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.