Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0416

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M Hellegers,
drs. T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Bank N.V. h.o.d.n. Acier Financieringen, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht van bank als geldverstrekker. De kern van het geschil betreft het antwoord op de vraag of de bank bij de totstandkoming van de kredietovereenkomst dan wel nadien in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende zorgplicht. De commissie oordeelt dat dat een deel van de vordering is verjaard. Voor zover de vordering niet verjaard is, zijn de klachten van de consument ongegrond. Nu geen sprake is van schending van enige zorgplicht komt de commissie niet toe aan de vraag of de consument recht heeft op schadevergoeding of een andere vorm van compensatie. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 december 2024. Op de hoorzitting was de consument samen met haar fiscalist, de heer mr. [naam 1] (hierna: adviseur 2), aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 2], medewerker Achmea Bank, de heer [naam 3], senior manager Achmea Bank, mr. [naam 4], bedrijfsjurist Achmea Bank.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en wijlen haar echtgenoot (hierna: de echtgenoot) waren al geruime tijd klant van de rechtsvoorganger van Acier Financieringen (de bank), Staalbankiers N.V (hierna: bank 1). In 1997 heeft bank 1 een hypothecaire geldlening aan (alleen) de echtgenoot verstrekt voor de (later) echtelijke woning in Nederland (hierna: de woning).

Naast de woning beschikten de consument en de echtgenoot over een vakantiewoning in Zuid-Frankrijk (bank 1 had hier geen hypotheek op gevestigd).

2.2 In 2007 waren de consument en de echtgenoot van plan om naar Zuid-Afrika te emigreren. Voor de financiering van een woning in Zuid-Afrika hebben zij bij bank 1 een overbruggingslening (zie tabel 1) afgesloten van 1 miljoen Euro. De woning in Nederland diende (ook) als onderpand voor die lening. De vakantiewoning in Zuid-Frankrijk en de woning zouden worden verkocht zodat daarmee de overbruggingslening kon worden afgelost. Dit is echter niet doorgegaan. De drie woningen van de consument en haar echtgenoot zullen hierna tezamen worden aangeduid als de vastgoedportefeuille.

2.3 Op 21 april 2008 heeft bank 1 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening ter hoogte van ruim € 1,97 miljoen aan de consument en de echtgenoot verstrekt (hierna: de lening). De lening bestond uit drie tranches (leningdelen). De overeenkomst van hypothecaire geldlening (hierna: de overeenkomst) is zowel door de consument als de echtgenoot ondertekend en op elke pagina geparafeerd. Hieronder volgt een verkorte weergave van de destijds tussen partijen gemaakte afspraken en de huidige status van de leningdelen. Uit de overeenkomst blijkt dat tranche A en B reeds bestaande leningen waren die in 1995 en 1997 door (alleen) de echtgenoot zijn afgesloten. De betaling van de rente voor tranche C vindt (nog steeds) per kwartaal achteraf plaats.

Tranche	Doel financiering	Hoogte leningdeel	Rentevastperiode	Hoogte rente	einddatum	Huidige status
A	effectenportefeuille	€ 305.000,-	3 maanden	3 maands Euribor + 1,2% opslag	6 mei 2023	Afgelost
B	Pand in Nederland	€ 567.225,-	10 jaar	4,45%	2 november 2031	Afgelost
C	Pand in Zuid-Afrika en Aflossing overbruggingslening	€ 1.100.000	Variabel	3 maands Euribor + 0,9% opslag	April 2028	lopend

Tabel 1: overzicht van de door partijen gemaakte afspraken

2.4 Op 25 oktober 2008 is tranche A geheel afgelost door middel van een geëxpireerde levensverzekeringsovereenkomst op naam van de echtgenoot. Hierna resteerden tranche B (€ 567.225,-) en C (€ 1.100.000,-).

2.5 Op 1 mei 2011 is de echtgenoot overleden. De vastgoedportefeuille stond te koop. De consument werd voor en na het overlijden van de echtgenoot bijgestaan door een ex-collega van de echtgenoot (hierna: adviseur 1). Voor zijn pensionering was adviseur 1, net als de echtgenoot zelf, accountant van beroep.

2.6 Uit het dossier blijkt dat er na het overlijden van de echtgenoot (tussen 2011 en 2019) tussen partijen meerdere gesprekken zijn gevoerd met betrekking tot de financiële situatie van de consument. Hierbij is de inhoud van de gesprekken schriftelijk vastgelegd door (de) bank (1). Tijdens die gesprekken heeft (de) bank (1) haar zorgen met betrekking tot de financiële situatie van de consument kenbaar gemaakt. Er was na het overlijden van de echtgenoot een schuld van ruim € 1,6 miljoen terwijl er nauwelijks inkomsten waren (circa € 10.000,- per jaar aan huurinkomsten van de woning in Zuid-Frankrijk). Door haar persoonlijk betreffende omstandigheden kon de consument haar oude beroep niet uitoefenen waardoor er geen andere inkomsten waren. De vastgoedportefeuille raakte daarnaast niet verkocht. Er was weliswaar vermogen, maar bank 1 constateerde dat dit snel afnam. Om de snelheid waarmee het vermogen afnam enigszins af te remmen heeft bank 1 in 2013 toestemming gegeven voor verhuur van de studio's in de woning in Nederland. Zo werden er inkomsten gegenereerd waardoor het vermogen minder snel af nam. Per e-mail van 25 september 2015 heeft bank 1 de consument aangeraden om een deel van tranche C (variabele rente) en tranche B (vaste rente) volledig af te lossen om het valutarisico te elimineren en het restschuldrisico te laten dalen. Op 1 oktober 2015 heeft de consument de woning in Zuid-Afrika verkocht. Ondanks het advies van bank 1 om tranche B volledig af te lossen (€ 567.225,-) heeft de consument hierop € 476.225,- afgelost waarna circa € 90.000,- resteerde. Op tranche C (€ 1,1 miljoen) is niet afgelost.

2.7 In 2016 heeft bank 1 haar activiteiten beëindigd. De bank heeft de contractuele relatie met de consument overgenomen in die zin dat de bank alleen de portefeuille beheert en niet adviseert.

2.8 Eind 2019 is het pand in Zuid-Frankrijk verkocht. Op 9 december 2019 heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden tussen partijen. Tijdens dit gesprek heeft de consument aangegeven dat ze wil aflossen op tranche B. De rest van de verkoopopbrengst wil de consument gebruiken voor het opknappen van de achtergevel. Na aflossing van tranche B resteerde tranche C van € 1,1 miljoen.

2.9 Vanaf juli 2022 is de variabele rente gestegen. Waar de consument in januari en april 2022 rond € 900,- per kwartaal betaalde, steeg de rente in juli 2022 naar € 1.287,- per kwartaal. In april 2023 bedroeg de verschuldigde hypotheekrente € 9.429,- per kwartaal.

2.10 Eind 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Zij vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden waardoor zij schade lijdt. Zij verzoekt de bank haar te compenseren. De consument heeft de bank het volgende voorgesteld: (i) verlaging van de risico-opslag gelet op de schuld-marktwaardeverhouding en (ii) oversluiting van de lening met een reële vaste hypotheekrente gebaseerd op de rentetarieven van 2021 en verlenging van de looptijd. De bank heeft de voorstellen van de consument afgewezen omdat (i) er geen sprake is van een risico-opslag maar van een in de overeenkomst afgesproken vaste opslag en (ii) de bank geen rentetarieven uit het verleden aanbiedt.

De bank geeft aan dat zij verkoop van de woning als beste oplossing ziet ter verbetering van de financiële situatie van de consument. Partijen hebben over en weer op elkaars brieven en/of e-mails gereageerd maar zijn niet tot een oplossing gekomen.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert een schadevergoeding van € 717.362,- en de wettelijke rente daarover. Volgens de consument is de bank tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst en heeft zij haar zorgplicht geschonden. Zij voert daartoe de volgende argumenten aan.

2.12 Ten aanzien van de verjaring voert de consument aan dat zij de essentie van de overeenkomst pas in 2022 begreep. De vordering is daardoor niet verjaard. De bank liet na om de consument te wijzen op de mogelijkheid om de rente vast te zetten, dit terwijl zij wist dat de rente historisch laag was en in de toekomst (sterk) kon stijgen. De bank wist ook dat een eventuele stijging grote gevolgen zou hebben voor de betaalbaarheid van de hypotheeklasten gelet op de precaire financiële situatie waarin de consument al jaren verkeert.

2.13 De bank heeft een complex financieel product aan de consument en haar echtgenoot verstrekt. Er is sprake van een complex product omdat er een zeer hoge roll-over lening is verstrekt die uit verschillende leningdelen bestaat en ook voor verschillende doelen is verstrekt. De lening kent verschillende looptijden en aflossingsmomenten. Daarnaast is er een variabele rente gerelateerd aan de Euribor-rente van toepassing.

2.14 Er is sprake van overkreditering omdat het inkomen van de consument al sinds het overlijden van de echtgenoot drastisch is verminderd. Dat betekent dat de lening sinds 2011 niet meer passend is. Er had een kredietherziening moeten plaatsvinden waarbij het product moest worden aangepast aan de financiële situatie van de consument en dit is niet gebeurd. In plaats daarvan heeft de bank haar onder druk gezet om zoveel mogelijk af te lossen. De bank had de consument alternatieve rentevoorstellen moeten doen waardoor de lasten betaalbaar zouden blijven.

2.15 De bank heeft de consument geadviseerd om de woning (gedeeltelijk) te verhuren terwijl zij wist dat een woning in verhuurde staat minder opbrengt dan in onverhuurde staat.

2.16 De bank is niet ingegaan op de vraag van de consument welke verkoopprijs acceptabel is.

2.17 De bank heeft de consument onder druk gezet om af te lossen op tranche B van de lening (de lening met de vaste rente). Dit heeft zij dan ook gedaan. De bank heeft daarbij nagelaten de consument te wijzen op de risico's en de gevolgen daarvan, zoals dat de looptijd van de lening daardoor eenzijdig wordt verkort. Tranche B had namelijk een langere looptijd dan tranche C. Dit is nadelig voor de consument omdat zij de lening nu in 2028 moet aflossen in plaats van in 2031.

Daarnaast heeft de bank expliciet toegezegd dat de looptijd van de lening zou worden verlengd tot 1 mei 2038. Zij wil dat de bank zich aan die toezegging houdt.

Het verweer

2.18 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Opmerking vooraf

3.1 Voorafgaand aan de beoordeling van de klacht merkt de commissie het volgende op.

3.2 Ten eerste is er sprake van een lijvig dossier. Om de uitspraak leesbaar te houden heeft de commissie alleen die feiten opgenomen die zij relevant acht voor de beoordeling. Partijen hebben daarnaast over en weer de nodige argumenten naar voren gebracht en op elkaars standpunten gereageerd. De commissie richt zich in haar uitspraak tot de kern van de door de consument ingediende klacht(onderdelen) en vordering. In de beoordeling wordt niet ingegaan op de argumenten die de kern van deze klacht niet raken of die niet nodig zijn om de vordering te kunnen beoordelen. Dit geldt ook voor de vele wetsartikelen die de consument in haar stukken heeft genoemd. Dit neemt niet weg dat de commissie kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten.

De vordering tot schadevergoeding is verjaard

3.3 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank haar niet heeft gewaarschuwd voor het feit dat rente kon stijgen en dat er een restschuldrisico bestond. Zij was zich daardoor niet bewust van de risico's die zij liep. Daarnaast heeft de bank verzuimd een alternatief renteaanbod te doen. Hierdoor betaalt zij al jaren te veel rente en lijdt zij schade. De bank heeft aangevoerd dat de vordering van de consument is verjaard omdat er reeds vijf jaar zijn verstreken sinds de consument bekend is geworden met zowel de schade (renterisico en restschuldrisico) als met de daarvoor aansprakelijke persoon.[1] Volgens de bank wist de consument in 2008 al dat de rente kon stijgen aangezien de rente al vrij vlot na het sluiten van de overeenkomst was gestegen.

3.4 Voordat de commissie inhoudelijk op de zaak in kan gaan, dient zij het beroep van de bank op verjaring te beoordelen. De commissie oordeelt dat het beroep van de bank op verjaring (gedeeltelijk) slaagt. Zij licht dit toe.

[1] HR 22 april 2022, ECLI:NL:HR:2022:627, r.o. 3.2 e.v.

3.5 Artikel 3:310 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) bepaalt dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden.

3.6 Hoewel het juist is dat de rente reeds in mei en augustus 2008 is verhoogd, kan de commissie niet vaststellen dat de consument daar toen al mee bekend was. Het gaat immers om subjectieve bekendheid van de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon.

3.7 Als enerzijds gesteld en anderzijds onvoldoende weersproken staat vast dat de bank op 9 oktober 2013 in een gesprek met de consument expliciet heeft gewaarschuwd voor het renterisico dat zij loopt met een variabele rente en het restschuldrisico dat zij loopt met een aflossingsvrije lening. De commissie stelt daarmee vast dat de verjaringstermijn op 10 oktober 2013 is aangevangen. Dit is de dag nadat het gesprek van 9 oktober 2013 plaatsvond. De consument wist vanaf dat moment dat het niet vastzetten van de rente tot hogere rentelasten zou kunnen leiden. Ook wist de consument vanaf dat moment dat ze vanwege de aflossingsvrije lening een restschuldrisico liep. Desondanks heeft zij geen (risico beperkende) acties ondernomen. Op 2 november 2022 heeft de consument de bank aansprakelijk gesteld. Tussen 10 oktober 2013 en 2 november 2022 zit meer dan vijf jaar. De commissie komt dan ook tot het oordeel dat de vordering tot schadevergoeding in verband met te veel betaalde rente en het restschuldrisico is verjaard. Dit betekent dat de commissie niet inhoudelijk in zal gaan op deze klachtonderdelen en de argumenten die daarmee verband houden.

3.8 De commissie is van oordeel dat de overige klachtonderdelen wel inhoudelijk kunnen worden behandeld.

De verdere beoordeling

3.9 De consument heeft nog andere argumenten aangevoerd waaruit zou moeten volgen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie vat de klacht(en) als volgt samen. De bank heeft ondanks dat zij wist van de precaire financiële situatie van de consument geen actie ondernomen om de consument bij bepaalde gebeurtenissen te adviseren. De commissie zal deze argumenten hierna puntsgewijs behandelen. Of er sprake is van een zorgplichtschending wordt beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het geval.

Geen advies(relatie) en dus geen adviesplicht

3.10 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank tekort is geschoten in haar zorgplicht omdat de bank heeft nagelaten haar te adviseren. De bank heeft gemotiveerd betwist dat sprake is van een adviesrelatie. De commissie overweegt dat van een adviesrelatie zoals bedoeld in de zin van artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht geen sprake is.

Weliswaar hebben bank 1 en de bank met de consument meerdere gesprekken gevoerd over de lening. De commissie kwalificeert die gesprekken echter als gesprekken in het kader van het beheer, dan wel de afwikkeling van de kredietrelatie en niet als adviesgesprekken. Uit het dossier blijkt dat de bank al vrij snel na het overlijden van de echtgenoot tot de conclusie kwam dat de lening niet meer passend was en deze in de toenmalige vorm niet kon worden gehandhaafd. Daarnaast heeft de bank op grond van artikel 4:20 lid 3 onder a. Wft de plicht om de consument te informeren over wezenlijke (relevante) wijzigingen in de informatie die zij voorafgaand aan het verstrekken van de lening heeft verstrekt. De overeenkomst en/of de daarbij verstrekte informatie zijn sinds de verstrekking echter niet gewijzigd zodat de bank de consument niet hoefde te informeren hierover. Bovendien beschikte de consument over haar eigen adviseurs. Na het overlijden van haar echtgenoot werd zij bijgestaan door adviseur 1 en later door adviseur 2, beiden zijn/waren accountant van beroep. De klacht van de consument dat de bank niet heeft gereageerd op haar vraag welke verkoopprijs acceptabel is, is ongegrond. Het is aan een deskundige als makelaar of taxateur om de koopprijs voor de woning te bepalen. De consument had een makelaar ingeschakeld die haar adviseerde.

Geen complex product

3.11 Volgens de consument begreep zij pas in 2022 voor het eerst de volledige essentie van de overeenkomst. Pas toen werd haar duidelijk dat er sprake is van een complex product. De bank heeft de consument onvoldoende gewaarschuwd voor de risico's verbonden aan de lening, waardoor zij schade lijdt.

3.12 De commissie gaat hier niet in mee. Er is sprake van een *aflossingsvrije lening* waarvoor de consument per kwartaal rente aan de bank verschuldigd is. Als zekerheid voor de terugbetaling van de lening heeft de bank een hypotheek gevestigd op de woning (zekerheidsrecht). De door de consument genoemde eigenschappen en/of kenmerken van de lening (roll-over lening, verschillende leningdelen, rentetypes en looptijden, rente afhankelijk van de Euribor-rente) maken het product niet complex. Er is immers alleen maar sprake van een (variabele) rente die periodiek wordt aangepast aan de hand van de marktsituatie zoals dat bij elke vorm van variabele rente aan de orde is. In artikel 1 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) is vastgelegd wanneer sprake is van een complex product. Een aflossingsvrije (hypothecaire) lening wordt daar niet onder verstaan. Van een combinatie van producten of een aan de lening gekoppelde verzekering of spaarrekening (denk aan beleggings- of bankspaarhypotheek) is geen sprake. En voor het gestelde (on)begrip van de consument van inhoud en strekking van de overeenkomst geldt dat uit het dossier blijkt dat de consument universitair is opgeleid en jarenlang succesvol ondernemer is geweest. Verondersteld mag worden iemand met die achtergrond de overeenkomst voorafgaand aan het paraferen en ondertekenen heeft gelezen en dat zij de inhoud daarvan begreep. Als zij bij eventuele onduidelijkheden met betrekking tot de inhoud van de overeenkomst geen vragen heeft gesteld of heeft getekend zonder de overeenkomst te lezen, komt dit voor haar eigen rekening en risico.

Geen overkreditering

3.13 De consument stelt daarnaast dat sprake is van overkreditering omdat haar inkomen sinds het overlijden van de echtgenoot drastisch is verminderd. Sindsdien is haar vermogen flink afgenomen. De bank was hiermee bekend en had de lening moeten aanpassen zodat de lasten ook in de huidige financiële situatie passend zijn.

3.14 De commissie concludeert dat ook dit argument niet op gaat. De bank dient als geldverstrekker inderdaad te waken voor overkreditering. Zij mag een lening alleen verstrekken als dit verantwoord is. Het toetsmoment voor de beoordeling of sprake is van overkreditering ligt echter *in het verleden*. Vanuit de wet- en regelgeving moet gekeken worden naar de toetsnormen én de financiële situatie *ten tijde van de verstrekking* in 2008. De bank heeft aangevoerd dat de lening binnen de destijds geldende toetsnormen is verstrekt en dus dat deze passend was. Destijds (in 2008) zag het leven van de consument er – naar eigen zeggen- rooskleurig uit. Zijzelf genoot destijds een inkomen van € 200.000,- netto per jaar en ook de echtgenoot had inkomen en vermogen. Thans ziet de financiële situatie van consument er heel anders uit. De door de consument genoemde omstandigheden zullen hierna worden weergegeven. Na het overlijden van de echtgenoot verloor zij zijn inkomen. Door persoonlijke omstandigheden was zij niet in staat om te werken en dus om zelf inkomen te genereren. Om toch inkomsten te krijgen, is de woning in Nederland gedeeltelijk verhuurd. Door de verhuurde staat is de woning minder waard en zal daardoor minder opbrengen. Als gevolg van marktomstandigheden heeft de consument - bij de verkoop van de huizen in Zuid-Afrika en Zuid-Frankrijk- flinke verliezen geleden.

3.15 Hoe ongelukkig de omstandigheden en de gevolgen daarvan ook zijn, dit zijn allemaal omstandigheden die in de risicosfeer van de consument liggen én die zich hebben voorgedaan *na* het verstrekken van de lening in 2008. De gevolgen van de door de consument gestelde omstandigheden komen en blijven voor haar rekening en risico. De zorgplicht van de bank reikt niet zover dat een bank verantwoordelijk is voor (de gevolgen van) gewijzigde (markt)omstandigheden na het sluiten van de overeenkomst en dus dat zij de overeenkomst moet aanpassen.

3.16 Er kan, teneinde de positie van de consument af te wikkelen, weliswaar worden gedacht aan een (tijdelijke) oplossing zoals een betalingsregeling of een tijdelijke rentestop totdat de consument de woning heeft verkocht (en waarbij deze gemiste rentebetalingen na verkoop zullen worden verrekend). De bank heeft te kennen gegeven mee te willen werken aan een dergelijke tijdelijke oplossing op voorwaarde dat de woning zal worden verkocht. Overigens kan de bank de consument geen nieuwe lening verstrekken. De bank verstrekt namelijk geen nieuwe leningen. Daarnaast is de kredietwaardigheid van de consument in de huidige situatie onvoldoende zodat het verstrekken van een nieuwe lening niet passend zou zijn.

Geen eenzijdige wijziging van de overeenkomst

3.17 Verder stelt de consument dat de bank de overeenkomst eenzijdig heeft gewijzigd. Zo is de aan de bank verpande uitkering van de levensverzekering van de echtgenoot niet afgelost op tranche B zoals was overeengekomen, maar op tranche A. Daarnaast is de looptijd van de lening door de volledige aflossing van tranche B eenzijdig ingekort van 2031 naar 2028. De bank heeft de consument daar niet voor gewaarschuwd. De bank betwist dat er sprake is van een eenzijdige wijziging van de overeenkomst.

3.18 De commissie oordeelt dat het aflossen van (een deel van) de lening geen eenzijdige wijziging van de overeenkomst of voorwaarden inhoudt. Kennelijk heeft de echtgenoot er om hem moverende redenen voor gekozen af te lossen op tranche A in plaats van op tranche B. Niet gebleken is dat er van de bank in dit opzicht sprake van een bepalende of aansturende rol is geweest. De commissie gaat ervan uit dat de echtgenoot als accountant wist wat hij deed. Mogelijk heeft hij hiervoor gekozen omdat tranche A op dat moment een rente kende van 5,572% en tranche B van 4,45%. Een verschil van ruim 1% per jaar, hetgeen een directe besparing van ruim € 3.000,- per jaar oplevert. Los van het feit dat de overeenkomst hierdoor niet eenzijdig door de bank is gewijzigd, kan niet worden vastgesteld dat dit voor de consument nadelig is geweest.

3.19 Ook de volledige aflossing op tranche B in 2019 (na de verkoop van de woning in Zuid-Frankrijk) kan niet als een eenzijdige wijziging van de overeenkomst worden gekwalificeerd. De commissie begrijpt dat het voor de consument overkomt alsof de looptijd van de lening eenzijdig is ingekort. Echter, in de overeenkomst is duidelijk en transparant verwoord dat tranche B een langere looptijd kent dan tranche C. Ondanks dat de consument naar eigen zeggen gebrek heeft aan financiële kennis, had zij dit op basis van hetgeen in de overeenkomst staat gelet op haar achtergrond kunnen en moeten begrijpen (zie ook 3.12). Ook hier geldt dat de consument beschikte over een eigen adviseur.

Van een toezegging dat de looptijd zal worden verlengd is niet gebleken

3.20 Voorts heeft de consument haar stelling dat de bank heeft toegezegd dat de looptijd van tranche C tot 2038 zal worden verlengd niet onderbouwd. De bank heeft betwist een toezegging te hebben gedaan. Nu er anders dan de eigen stelling van de consument geen ander bewijs voor die vermeende toezegging voorhanden is, zal er niet nader worden ingegaan op dit klachtonderdeel.

De consument is door de bank niet onder druk gezet

3.21 Volgens de consument werd zij door de bank onder druk is gezet om af te lossen op tranche B. Ter onderbouwing van die stelling heeft zij een e-mail van 25 september 2015 van de bank ingebracht.

In de mail staat het volgende (de verkoop van de woning in Zuid-Afrika was aanstaande):

"*Het lijkt ons in jouw situatie de beste keuze om de ZARREN direct te converteren naar Euro's en grotendeels te gebruiken de relatief grote schuldenlast mee af te lossen. Wij denken bijvoorbeeld aan het aflossen van de vaste lening (...) en eventueel een deel van de lening met variabele rente*".

Van dwang is in de optiek van de commissie geen sprake. De bank geeft aan dat de consument dit *bijvoorbeeld* zou kunnen doen. Dat zij dit destijds niet als dwang heeft ervaren – maar kennelijk alleen als een advies - blijkt uit de omstandigheid dat zij de verkoopopbrengst niet volledig heeft gebruikt om de schuldenlast te verlagen, terwijl de bank aangaf dit wel verstandig te vinden.

De bank heeft de consument niet geadviseerd om de woning deels te verhuren

3.22 De stelling van de consument dat de bank haar heeft geadviseerd om de woning te verhuren, vindt geen steun in het dossier. Uit het dossier blijkt namelijk dat de consument de verhuur meerdere keren zelf heeft aangekaart en dat de bank daar uiteindelijk mee heeft ingestemd. De consument heeft uiteindelijk zelf de keuze gemaakt om de woning gedeeltelijk te verhuren en kan de gevolgen hiervan niet afwentelen op de bank. Overigens is het feit dat de bank toestemming heeft gegeven voor verhuur In het licht van de omstandigheden van toen niet onbegrijpelijk. Er waren nauwelijks inkomsten en het vermogen van de consument nam als gevolg van het opnemen van spaargeld zeer snel af. Indien de opnames van het spaargeld op hetzelfde tempo waren doorgegaan was er waarschijnlijk binnen anderhalf jaar geen spaargeld meer, met alle gevolgen van dien. De bank heeft daarom ingestemd met de verhuur. Dit klachtonderdeel is ongegrond en de vordering die daarop is gebaseerd wordt afgewezen.

De slotsom

3.23 De slotsom is dat het onderdeel van de klacht en de vordering van de consument die is gebaseerd op de stelling dat de bank heeft nagelaten haar te waarschuwen voor het risico van een variabele rente, dan wel haar te wijzen op de mogelijkheid de rente vast te zetten is verjaard. Dit geldt ook voor de klacht over het restschuldrisico. De overige klachtonderdelen zijn, als hierboven overwogen, ongegrond. De vorderingen van de consument worden afgewezen. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen daarom onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl