Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-232
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Bank N.V., handelende onder de naam Acier Financieringen, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 13 maart 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Overeenkomst inzake een CHF-lening. Consument verwijt de Bank dat zij de gemaakte afspraken over een meeneemregeling niet is nagekomen. De Commissie overweegt dat niet is komen vast te staan dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Bank en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank, met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Een rechtsvoorganger van de Bank heeft aan Consument en zijn partner op 1 februari 2006 een hypothecaire geldlening van € 630.000,- verstrekt ter financiering van zijn oude woning (hierna: de geldlening).

2.2 De geldlening is per 2 juli 2007 gewijzigd. De geldlening bestaat vanaf dat moment uit tranche A, een geldlening in euro's van € 280.000,-, en tranche B, een geldlening in CHF van het equivalent van € 350.000,-.

2.3 Een medewerker van de Bank heeft op 4 november 2010 een e-mailbericht aan de toenmalig hypotheekadviseur van Consument verzonden met onder meer de volgende inhoud (waarin met "bp" "basispunten" bedoeld wordt):

"Bijgaand tref je de bevestiging uit ons gespreksverslag van hetgeen we met elkaar hebben besproken/afgesproken, dit geldt alleen voor de bestaande lening, niet voor verhogingen e.d.

> *"Meenemen financiering in CHF naar een andere woning: een steeds terugkomende vraag is of relaties hun lening in CHF kunnen meenemen naar een nieuwe woning. Volgens [de hypotheekadviseur van Consument] heeft [een bankmedewerker] dit in het verleden altijd bij relaties aangegeven (slechts zelden schriftelijk bevestigd). Op zich kon dat in die tijd ook, maar inmiddels is het beleid van [de rechtsvoorganger van de Bank] gewijzigd. De lening meenemen kan, maar er zullen nieuwe condities en opslagen van toepassing zijn. Wij hebben met [de hypotheekadviseur van Consument] afgesproken dat men de lening in CHF kan meenemen, maar dat de opslag wordt verhoogd naar 125 bp. Hierin kan hij zich vinden en dit zal hij dan ook zo aankaarten en verdedigen bij de gezamenlijke relaties"*

2.4 Op 29 mei 2018 heeft Consument een e-mailbericht aan een medewerker van de Bank gestuurd, met het verzoek de geldlening mee te nemen naar een nieuwe woning conform de in de e-mail van 4 november 2010 gedane toezegging.

2.5 Deze medewerker heeft op 19 juni 2018 een brief aan Consument en zijn partner verzonden. Deze brief vermeldt onder meer:

"Naar aanleiding van uw verzoek van 30 mei jl. per email inzake het mogelijk meenemen van uw hypothecaire geldlening in Zwitserse Franken bij een verhuizing naar een andere woning berichten wij u als volgt.
(…)
Een generieke verhuisregeling is geen wettelijk recht en geldt alleen indien dit specifiek tussen de kredietverstrekker en de debiteur is overeengekomen. Dat is hier niet het geval. Een generieke verhuisregeling is geen reguliere voorziening van [de Bank] en is noch in uw kredietovereenkomst, noch in de van toepassing zijnde algemene voorwaarden met u overeengekomen.

In uw e-mail beroept u zich op gemaakte afspraken met de voormalig regiomanager van [de rechtsvoorganger van de Bank], [de bankmedewerker], die zou hebben aangegeven dat het mogelijk zou zijn onder bepaalde condities en voorwaarden uw hypothecaire financiering over te zetten op een nieuw aan te schaffen woning, en dat dit ook in een email op 10 november 2010 aan uw [de hypotheekadviseur van Consument] door [de bankmedewerker] is bevestigd. Deze informatie en deze mail zijn ons bekend. Destijds is door [de bankmedewerker] aangegeven dat [de rechtsvoorganger van de Bank] bereid is medewerking te verlenen aan een eventuele verhuisregeling van een lening in Zwitserse Franken, maar dat er alsdan nieuwe condities en opslagen van toepassing zijn. [De Bank] is vanuit coulance en het klantbelang bereid in te stemmen met het voortzetten van uw lening in Zwitserse Franken bij een verhuizing. Hieraan verbindt zij echter wel de volgende condities en voorwaarden die onverkort voor alle relaties met een lening in Zwitserse Franken en verhuisplannen van toepassing zijn: (…)
Met deze voorwaarden geven wij inhoud aan de 'nader te bepalen condities' waarnaar [de bankmedewerker] destijds heeft verwezen."

2.6 Consument heeft op 28 juni 2018 een reactie naar de Bank gestuurd. Daarin staat voor zover relevant:

"Wij tekenen daarom hierbij formeel bezwaar aan tegen de wijze waarmee u eenzijdig de afgesproken voorwaarden van [de bankmedewerker] wijzigt door uw invulling ervan. Wij willen u er nadrukkelijk op wijzen dat u willens en wetens een eigen invulling geeft aan gemaakte afspraken. Er is heel duidelijk door de heren (…) afgesproken dat er niets aan de voorwaarden gewijzigd zou worden anders dat er conveniërende zekerheden dienen te zijn en dat hypotheekbedrag nooit hoger zou kunnen zijn. Er zijn twee voorwaarden die nadelig voor ons zijn waardoor wij financieel verlies lijden. Dit verlies zouden wij graag gecompenseerd zien doordat u een discount verleent op de wisselkoers van CHF naar €. (…) Hiermee zullen we altijd genoodzaakt zijn onze lening bij een voor ons uiterst nadelige koerswisseling (ten aanzien van de oorspronkelijke wisselkoers) om te zetten. Ook dit is niet overeengekomen en afgesproken door de heren (…). U wijzigt hiermee eenzijdig de voorwaarden. U zult begrijpen indien wij niet tot een voor ons beiden passende oplossing komen, wij ons genoodzaakt voelen een juridische procedure te starten. Graag vernemen wij per ommegaande uw aanbod ten aanzien van een discount op de huidige omzetkoers."

2.7 Op 17 juli 2018 heeft de Bank een brief aan Consument verzonden met onder meer de volgende inhoud:

"U tekent bezwaar aan tegen ons voorstel tot het onder voorwaarden meenemen van uw hypothecaire lening bij verhuizing naar een andere woning. (…)
U geeft aan dat [de Bank] "een eigen invulling" geeft aan gemaakte afspraken. Hierover zijn wij het niet met u eens.

Uw visie op de bemerkingen van [de bankmedewerker] delen wij niet. [De Bankmedewerker] heeft gesteld dat de bank bereid is een verhuizing te faciliteren, maar dat dan nieuwe condities van toepassing zijn. Met ons voorstel aan u hebben wij invulling aan die nieuwe voorwaarden gegeven.
Voor de goede orde wijzen wij u er op dat [de rechtsvoorganger van de Bank] en haar rechtsopvolger [de Bank] bij de initiële verstrekking van uw hypotheek géén verhuisregeling is overeengekomen en dat deze ook niet op een ander afdwingbare wijze is vastgelegd of van toepassing is verklaard. Onder deze omstandigheden staat het de bank vrij om de condities voor medewerking aan een verzoek voor een verhuisregeling vast te stellen."

2.8 De geldlening is per 1 november 2018 geheel afgelost. Consument en zijn partner hebben een nieuwe woning gekocht, welke aankoop niet door de Bank is gefinancierd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat:
- de voorwaarden van de geldlening ongewijzigd worden voortgezet voor de financiering van de nieuwe woning, met aanpassing van de opslag naar 125 bp;
- dan wel dat de Bank met Consument en zijn partner in overleg treedt om nieuwe condities voor de geldlening vast te stellen;
- de Bank wordt veroordeeld tot betaling van de door hem geleden (redelijke en nog nader te bepalen) schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank haar toezegging dat de geldlening kan worden voortgezet bij een verhuizing naar een nieuwe woning met een nieuwe opslag van 125 bp moet nakomen, althans dat hij met de Bank in overleg kan treden over de omvang van die condities. Hij verwijst naar een e-mailbericht van 4 november 2010. In dat e-mailbericht wordt bevestigd dat de geldlening kan worden meegenomen naar een nieuwe woning én dat door gewijzigd beleid nieuwe condities en opslagen van toepassing worden. De nieuwe opslag is 125 bp. In dat bericht wordt niet vermeld dat in de toekomst door het toepassen van de verhuisregeling nieuwe condities van toepassing zouden kunnen worden op de geldlening.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Consument heeft een nieuwe woning gekocht en die aankoop willen financieren door de (bestaande) geldlening mee te nemen. De Bank heeft echter gewijzigde voorwaarden en condities van de geldlening voorgesteld. In deze klachtprocedure is aan de orde of Consument de geldlening ongewijzigd (op de verhoging van de opslag naar 125 bp na) kan meenemen naar de nieuwe woning. De Commissie zal eerst ingaan op het verjaringsverweer van de Bank, alvorens zij de klacht verder beoordeeld.

4.2 Het meest verstrekkende verweer van de Bank betreft het beroep op verjaring. Volgens de Bank is de vordering tot nakoming van de meeneemregeling (rekening houdend met een verjaringstermijn van vijf jaar per 4 november 2010) per 4 november 2015 verjaard. De Commissie overweegt dat geen sprake is verjaring. De verbintenis waar het hier om gaat betreft een verbintenis waarvan de vervulling afhankelijk is van het verzoek van Consument tot toepassing van de meeneemregeling. De verjaringstermijn van vijf jaar gaat pas lopen vanaf het moment dat de Bank in verzuim is met het nakomen van een op basis van het e-mailbericht van 4 november 2010 vast te stellen toezegging. De Bank is hier echter haar toezeggingen uit dit e-mailbericht nagekomen, zie de navolgende overwegingen.

4.3 Voor de inhoudelijke beoordeling is van belang dat tussen partijen vaststaat dat in de tussen hen geldende kredietovereenkomst en de algemene voorwaarden geen meeneemregeling is overeengekomen. Partijen verschillen wél van mening over de vraag of op een later moment een meeneemregeling tussen hen tot stand is gekomen. Consument stelt dat de Bank met het e-mailbericht van 4 november 2010 toezegt dat de geldlening kan worden meegenomen naar een nieuwe woning en dat dan een verhoogde opslag geldt van 125 bp. Volgens de Bank zijn partijen geen meeneemregeling overeengekomen. De Bank is wel bereid de geldlening tegen nieuwe voorwaarden mee te nemen naar de nieuwe woning.

4.4 De Commissie overweegt dat een overeenkomst tussen partijen pas bindend is, indien de op partijen rustende verplichtingen voldoende bepaalbaar zijn (artikel 6:227 Burgerlijk Wetboek). Partijen hoeven bij het aangaan van een overeenkomst niet nauwkeurig en nadrukkelijk te verklaren waarin de op hen rustende verplichtingen precies bestaan. Van voldoende bepaalbaarheid is ook sprake indien een eventuele vaststelling achteraf naar tevoren vastgestelde maatstaven, eventueel met behulp van redelijkheid en billijkheid, kan worden vastgesteld. Pas als een overeenkomst voldoende bepaalbaar is, kan naleving daarvan worden gevorderd.

4.5 Het e-mailbericht van 4 november 2010 is een schriftelijke vastlegging van een mondelinge afspraak tussen een bankmedewerker en de voormalig financieel adviseur van Consument. Die afspraak houdt in dat de geldlening kan worden meegenomen naar een nieuwe woning "*maar er zullen nieuwe condities en opslagen van toepassing zijn*". Voorts gold deze afspraak (zo vermeldt dit bericht) voor de *gezamenlijke relaties* van deze medewerker en de financieel adviseur. Het e-mailbericht benoemt weliswaar de mogelijkheid de geldlening mee te nemen, maar vermeldt geen enkele beperking in tijd of frequentie. De bewoordingen van het e-mailbericht zijn onvoldoende bepaalbaar om van een (op basis van dat e-mailbericht) *voor Consument afdwingbare meeneemregeling* uit te kunnen gaan. De bewoordingen van het e-mailbericht laten, op basis van de gegeven omstandigheden, geen andere lezing toe dan dat aan de meeneemregeling pas invulling kan worden gegeven bij een concreet verzoek daartoe van Consument. Dit maakt dat dit e-mailbericht geen bindende overeenkomst tussen partijen oplevert. Het e-mailbericht kan slechts worden gezien als de toezegging van de Bank om Consument een meeneemregeling aan te bieden onder op een later moment door de Bank vast te stellen condities en voorwaarden (conform de op dat moment geldende wet- en regelgeving). Dat de vraag van Consument aan zijn financieel adviseur de aanleiding heeft gevormd voor deze afspraak, verandert niets aan voornoemde overwegingen. Dit was slechts anders geweest indien de toezegging was toegespitst op de situatie van Consument en de bewoordingen van dien aard waren geweest dat sprake was van een afdwingbare toezegging. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2019-795.

4.6 Voor zover al in de e-mail van 4 november 2010 een bindende afspraak gelezen kan worden, heeft deze betrekking op dat moment. In dat verband is verklaarbaar dat een concrete verhoging van de opslag genoemd wordt. Op een dergelijke toezegging kan acht jaar later geen beroep worden gedaan.

4.7 Consument brengt verder naar voren dat *als* de Bank nieuwe voorwaarden voor de geldlening kan stellen, zij dit wel in overleg met Consument dient te doen. De Commissie overweegt dat de Bank op basis van het e-mailbericht van 4 november 2010 slechts gehouden is een meeneemregeling aan te bieden met (op basis van de omstandigheden van het geval vastgestelde en op dat moment geldende wet- en regelgeving) nieuwe condities en voorwaarden. Uit dit e-mailbericht noch uit de gegeven omstandigheden blijkt dat de Bank over die condities en voorwaarden met Consument in overleg zou moeten treden.

4.8 De klacht van Consument is ongegrond.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.