Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-476
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en dr. drs. R. Knopper, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 december 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 5 juli 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Overeenkomst inzake een CHF-lening. Consument verwijt de Bank dat zij haar zorgplicht heeft geschonden door hem onvoldoende voor te lichten over de eigenschappen van de geldlening en de risico's van koersontwikkelingen. De Commissie overweegt dat de Bank zich voldoende van haar informatie- en waarschuwingsplichten heeft gekweten. Vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de pleitnota van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 februari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op enig moment verschillende financieringsovereenkomsten afgesloten met de Bank. Ook heeft Consument enkele beleggingsproducten, waaronder Direct Beleggen, en bank- en spaarrekeningen afgenomen van de Bank.

2.2 In december 2007 heeft Consument zijn adviseur bij de Bank benaderd over het herschikken van zijn bestaande woningfinanciering. Op 19 februari 2008 heeft Consument het volgende e-mailbericht naar zijn adviseur bij de Bank gestuurd:

"SPOED SPOED SPOED
Beste [redacted] als de ABN AMRO ook CHF leningen doet moet ik húúl snel weten wat de condities zijn..!!
Oa de LIBOR CHF en opslag. Zou je hierover op woensdag kunnen bellen met mijn mobiel (..)".

2.3 Hierop heeft de adviseur aangegeven dat een lening in Zwitsers frank (CHF) onder bepaalde voorwaarden mogelijk was. Vervolgens is tussen de adviseur en Consument onderhandeld over de opslag die de Bank zou hanteren. Op 18 mei 2008 heeft Consument de adviseur erop geattendeerd dat de wisselkoers van de CHF aan het oplopen was en heeft Consument aangegeven zo snel mogelijk de financiering te willen regelen.

2.4 Per brief van 4 juni 2008 heeft de Bank een aanbod voor een nieuwe financiering in CHF aan Consument gezonden. Consument heeft de kredietovereenkomst op 8 juni 2008 ondertekend. In de kredietovereenkomst staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

Omvang faciliteit	EUR 143.970,12 *(was EUR 732.210,29)* CHF 1.275.000,= *(was EUR 1.147.000,=)* (EUR 781.000,=)
Samenstelling	
Rekening-courant krediet	EUR 105.000,=
10-jarige lening I (hoofdsom EUR 29.495,71)	EUR 2.213,41 pro resto
10-jarige lening II (hoofdsom EUR 27.226,81)	EUR 6.806,71 pro resto
4-jarige lening (hoofdsom EUR 57.500,=)	EUR 29.950,= pro resto
15-jarige lening	CHF 1.275.000,= *(nieuw)*

2.5 Op 2 juli 2008 heeft Consument de 15-jarige lening van CHF 1.275.000,- opgenomen tegen een koers van CHF 1,6225 per euro (€ 785.824,35) (hierna: de CHF-lening)

2.6 Op 2 juli 2008 heeft Consument het volgende e-mailbericht aan de adviseur gestuurd:

"Beste [redacted]

Dank voor het uitvoeren van de switch. Ik heb echter wel een vraag met betrekking tot de gehanteerde koers. Volgens de valutamarkt was de koers van de CHF vandaag per euro 1.6135 CHF. Er is echter een koers van 1.6225 gehanteerd. Dat scheelt C 4.383..ten nadele van de opbrengst in euro's. Waarom is die koers anders dan de officiële? Op de dag van uitbetaling van de lening bedroeg de koers zelfs 1.6056 CHF per euro!! Je zult mij later niet meer over koersfluctuaties horen, dat is all part of the deal, maar de aankoop mag toch wel scherp geacht worden? (..)".

2.7 In de brief van de Bank van 28 november 2014 aan Consument heeft de Bank het volgende bericht.

U ontvangt deze brief in verband met uw lopende CHF-financiering met rekeningnummer [redacted]
De brief heeft een informatief karakter.

Een referendum in Zwitserland
Op zondag 30 november 2014 vindt in Zwitserland een referendum plaats. In dit referendum kan de Zwitserse bevolking zich uitspreken over o.a. de vraag of de Zwitserse Nationale Bank (SNB) in het vervolg minimaal 20% van haar bezittingen moet aanhouden in goud. Op dit moment is het vereiste percentage goud aanzienlijk lager (ca. 7,5%).

Mogelijke gevolgen van het referendum
De uitkomst van het referendum is onzeker.
Bij een 'Ja' van de bevolking zal dit referendum er toe kunnen leiden dat Zwitserland een deel van haar voorraad vreemde valuta moet verkopen om voldoende goud aan te kunnen kopen. Een groot deel van haar vreemde valuta houdt Zwitserland momenteel aan in euro's. Bij een 'Ja' is er daarom een aanzienlijke kans dat de koers van de EURCHF sterk onder druk komt te staan.
Op dit moment bevindt de EURCHF zich fractioneel boven de ondergrens die de SNB op dit moment hanteert van 1,20. Deze grens zal bij een 'Ja' niet volgehouden kunnen worden. Dit kan een flinke koersval van de EURCHF tot gevolg hebben. Als de EURCHF inderdaad verzwakt, dan wordt uw schuldpositie in EUR op uw CHF-financiering [redacted] groter.

Heeft u vragen?
Heeft u nog geen contact met ons gehad over het referendum in relatie tot uw CHF-financiering dan adviseren wij u met ons contact op te nemen.
Ik hoop u met deze informatie van dienst te zijn geweest. Heeft u vragen die in deze brief niet beantwoord zijn? Of wilt u een extra toelichting kunt u contact op nemen Support Desk Buitenland Hypotheken tel.: 050-3160349.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 254.577,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. In het kader hiervan heeft Consument het volgende gesteld:

– De Bank heeft nagelaten om Consument ten tijde van het afsluiten van de CHF-lening in 2008 te waarschuwen voor het risico dat hij zou lopen als gevolg van de mogelijke ontwikkelingen van de wisselkoers. De Bank had hem moeten behoeden voor de door hem gemaakte keuzes en de CHF-lening moeten ontraden.

– Ook heeft de Bank nagelaten om gedurende de looptijd van de CHF-lening Consument te waarschuwen en te begeleiden. Pas toen de koers van de CHF sterk gedaald was, kreeg Consument een brief over de mogelijke ontwikkeling van de CHF.
– De Bank werkt niet mee aan een oplossing.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
– Consument heeft jarenlang gewacht alvorens een klacht in te dienen. Hoewel hij in 2008 de CHF-lening heeft afgesloten, heeft hij pas in juni 2015 voor het eerst geklaagd. De vordering van Consument is op grond van artikel 3:310 Burgerlijk Wetboek (BW) verjaard. Daarnaast heeft Consument zijn klachtrecht verwerkt op grond van artikel 6:89 BW. Door te laat klagen heeft de Bank nadeel ondervonden.
– De Bank heeft zorgvuldig gehandeld bij de omzetting van de bestaande leningen naar de CHF-lening. De Bank had zelf een reguliere woninghypotheek geadviseerd. De CHF-lening is op verzoek van Consument verstrekt. De adviseur is op verzoek van Consument gaan uitzoeken of de Bank dergelijke geldleningen verstrekt. Consument heeft actief doorgevraagd. Er was geen sprake van een overhaaste beslissing; het was een proces van vier maanden, met regelmatig en nauw contact met de adviseur. Consument onderbouwt zijn stelling, dat de Bank een lening in vreemde valuta had moeten afraden, niet.
– Het enkele feit dat niet expliciet in de overeenkomst is opgenomen dat Consument bekend is met de risico's van het door hem afgenomen product, maakt niet dat de Bank onvoldoende heeft kunnen aantonen dat Consument zich wel degelijk bewust was van alle risico's, deze risico's weloverwogen heeft genomen, en daarnaast ook geen andere keuze zou hebben gemaakt indien de Bank in de overeenkomst een dergelijke waarschuwing wel had opgenomen.
– In zijn e-mailbericht van 2 juli 2008 heeft Consument zelf verklaard niet meer te zullen klagen over het valutarisico en het verloop.
– Het is een feit van algemene bekendheid dat valuta's ten opzichte van elkaar kunnen fluctueren. Daarnaast was Consument bekend met beleggen.
– De Bank betwist dat Consument een andere keuze zou hebben gemaakt.
– Na het afsluiten van de CHF-lening is Consument veelvuldig geïnformeerd. Hij werd steeds geïnformeerd door jaaropgaven en rekeningafschriften over de koerstanden en verloop van de financiering. In de brief van 28 november 2014 is hij gewaarschuwd voor een mogelijke koersdaling van de CHF. Ook is er intensief contact geweest tussen Consument en zijn adviseurs bij de Bank. Uit de telefoonnotities van 2013 en 2015 blijkt dat Consument telkens heeft aangegeven geen wijzigingen te willen in zijn financiële situatie en dat hij ten aanzien van de CHF-lening geen actie wilde ondernemen. Consument heeft pas jaren na het afsluiten voor het eerst geklaagd over de verstrekking van de CHF-lening.

– Het causaal verband tussen de door Consument gestelde tekortkoming en de gevolgen ontbreekt. Daarnaast heeft Consument zijn gestelde schade niet onderbouwd.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie dient te beoordelen of de Bank bij en/of na het afsluiten van de CHF-lening haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.

4.2 De Commissie overweegt dat, hoewel Consument stelt niet expliciet door de Bank te zijn gewezen op de risico's van de CHF-lening, uit diverse e-mailberichten blijkt dat hij bewust heeft gekozen voor deze geldlening. Consument heeft immers zelf de Bank verzocht om een geldlening in CHF. Daarnaast heeft hij op 18 mei 2008 aangedrongen om de geldlening zo snel mogelijk af te sluiten vanwege de stijgende wisselkoers. Ook heeft Consument ter zitting verklaard dat hij op aanraden van kennissen voor een dergelijke geldlening heeft gekozen. Onder deze omstandigheden kan Consument de Bank niet met recht het verwijt maken dat zij Consument bij aanvang van de CHF-lening onvoldoende zou hebben gewaarschuwd en/of geïnformeerd.

4.3 Voorts heeft Consument zich op het standpunt gesteld dat de Bank hem na het afsluiten van de CHF-lening onvoldoende heeft geïnformeerd. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist en onweersproken gesteld dat zij Consument middels jaarlijkse en maandelijkse overzichten heeft geïnformeerd. Ook heeft zij Consument bij brief van 28 november 2014 geïnformeerd en is er veelvuldig contact geweest tussen Consument en de Bank over de CHF-lening. Na deze gemotiveerde betwisting door de Bank heeft Consument geen nadere concrete en/of specifieke feiten en omstandigheden gesteld die, indien bewezen, tot de conclusie zouden kunnen leiden dat de Bank tekortgeschoten is jegens Consument, zodat de vordering ook op deze grond dient te worden afgewezen. Daarbij komt dat Consument vlak na het afsluiten van de CHF-lening er blijk van heeft gegeven zich bewust te zijn van het valutarisico; in zijn e-mailbericht van 2 juli 2008 schrijft Consument immers dat hij niet meer zal klagen over koersfluctuaties.

4.4 Ook is niet gebleken dat de Bank niet wilde meewerken aan een eventuele oplossing. Er is immers is gebleken dat Consument de CHF-lening niet heeft willen wijzigen althans geen financiële mogelijkheden heeft c.q. had tot wijziging. Daarbij komt dat niet is komen vast te staan dat Consument schade heeft geleden noch dat Consument getracht heeft zijn eventuele schade te beperken. Ook is het maar de vraag of er uiteindelijk schade is; het valt immers niet uit te sluiten dat de koers van de euro ten opzichte van de CHF zich weer herstelt.

4.5 Voor de stellingen van Consument dat de Bank in haar zorgplicht jegens Consument is tekortgeschoten biedt het dossier derhalve geen steun. De Commissie acht de klacht ongegrond en de vordering wordt daarom afgewezen.
Nu de klacht en vordering van Consument worden afgewezen, behoeft het beroep van de Bank op 3:310 BW en 6:89 BW geen verdere bespreking.

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.