Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-365
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geïnvesteerd in een vastgoedmaatschap in 2002. Voor het investeringsbedrag is in 2003 een krediet bij de Bank afgesloten. Consument klaagt over de de adviezen bij de investering en over het krediet. De Commissie heeft geoordeeld dat niet kan worden vastgesteld dat de Bank advies heeft gegeven ten aanzien van de beleggingen en dat evenmin kan worden vastgesteld dat het krediet door de bank niet mocht worden verstrekt. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

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

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

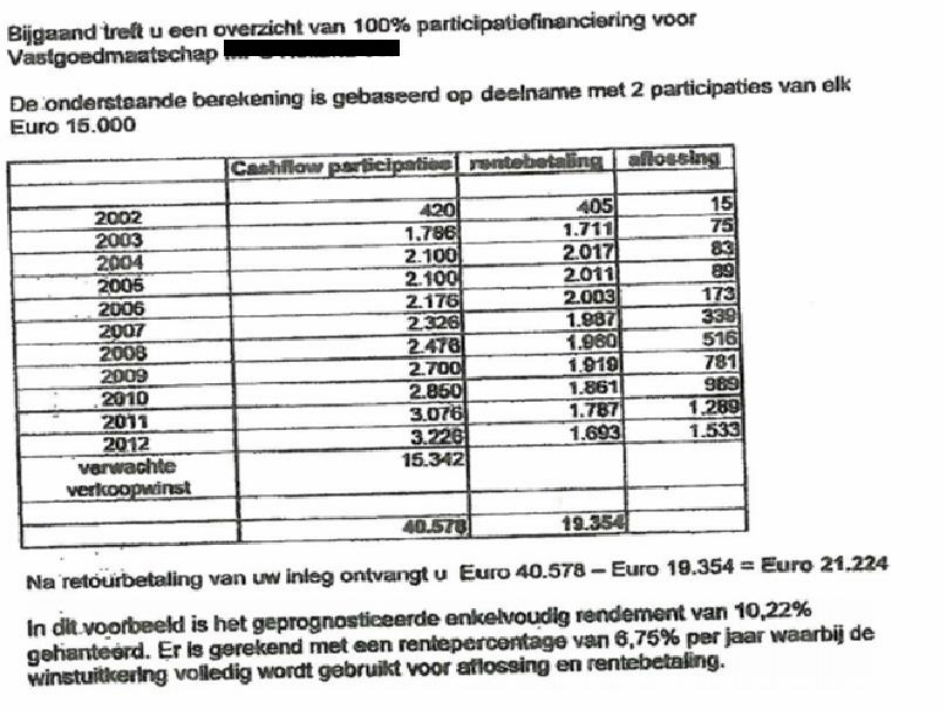
De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft door aankoop van twee participaties met een gezamenlijke waarde van € 30.000,- geïnvesteerd in de maatschap [naam maatschap]. [naam maatschap] betreft een in november 2002 opgerichte vastgoedmaatschap van de firma [naam firma]. Deze maatschap heeft geïnvesteerd in de aankoop en exploitatie van vier kantoorpanden.

De investering vond plaats op advies van de heer [naam medewerker], werkzaam bij [naam bedrijf]. Deze adviseur heeft Consument de volgende informatie verstrekt:



Bijgaand treft u een overzicht van 100% participatiefinanciering voor Vastgoedmaatschap [redacted]

De onderstaande berekening is gebaseerd op deelname met 2 participaties van elk Euro 15.000

	Cashflow participaties	rentebetaling	aflossing
2002	420	405	15
2003	1.786	1.711	75
2004	2.100	2.017	83
2005	2.100	2.011	89
2006	2.176	2.003	173
2007	2.326	1.987	339
2008	2.476	1.960	516
2009	2.700	1.919	781
2010	2.850	1.861	989
2011	3.076	1.787	1.289
2012	3.226	1.693	1.533
verwachte verkoopwinst	15.342		
	40.578	19.354	

Na retourbetaling van uw inleg ontvangt u Euro 40.578 – Euro 19.354 = Euro 21.224

In dit voorbeeld is het geprognosticeerde enkelvoudig rendement van 10,22% gehanteerd. Er is gerekend met een rentepercentage van 6,75% per jaar waarbij de winstuitkering volledig wordt gebruikt voor aflossing en rentebetaling.

2.2 In juni 2003 heeft Consument een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten.

2.3 De afdeling Multi Effect Support van de Bank heeft op 25 september 2003 een brief aan Consument geschreven, waarin te lezen valt dat de vastgoedmaatschap aan de Bank heeft laten weten dat het financieringsbedrag nog niet was ontvangen. De Bank heeft aan die brief een kredietovereenkomst gehecht en Consument verzocht deze retour te sturen. In die overeenkomst heeft de Bank opgenomen dat dat de kredietnemer € 1,- ter identificatie dient over te maken naar een rekeningnummer van de Bank. Verder is in de overeenkomst bepaald dat het krediet is bestemd voor een investering in [naam maatschap].

2.4 Op 7 oktober 2003 heeft de echtgenoot van Consument een krediet afgesloten bij de Bank met een hoofdsom van € 30.900,-. In de kredietovereenkomst heeft de Bank opgenomen dat het krediet is bestemd voor een investering in [naam maatschap].

2.5 Op 1 oktober 2010 heeft Consument een rondschrijven ontvangen waaruit blijkt dat de maatschap wordt geherstructureerd om gedwongen verkoop van het vastgoed te voorkomen.

Daarbij is aan Consument medegedeeld dat de tussentijdse uitkering € 0,90 per € 1.000,- geïnvesteerd kapitaal bedraagt.

2.6 In de loop der jaren heeft contact plaatsgevonden tussen medewerkers van de Bank en Consument. In 2019 heeft het contact ertoe geleid dat het krediet is geherstructureerd. Daarbij is overeengekomen dat het krediet zal worden afgebouwd in 120 maanden en dat de rente op 1% zal worden gesteld.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 42.000,- schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de vastgoedparticipatie is afgesloten bij de afdeling Multi Effect Support van de Bank. Deze belegging is geheel verkeerd gelopen en zodoende is een schuld ontstaan van ruim € 40.000,-.

De heer [naam medewerker] heeft het product in 2002 verkocht en was een medewerker van de Bank. Hij heeft verteld dat één euro moest worden overgemaakt en dat die overmaking tot een rendement van tussen de tien en twintig duizend euro zou leiden. Verder zou de Bank alles regelen, aldus nog steeds Consument. Pas later bleek dat er belegd was in vastgoed via [naam maatschap] en dat met die ene euro een bedrag van € 31.000,- was geleend. Na ongeveer 10 jaar bleek het fonds te worden opgeheven.

In dezelfde periode dat het krediet voor Consument werd afgesloten, is zij verhuisd en is de hypotheek van Consument en haar echtgenoot overgesloten bij de Bank. De hypotheekadviseur had contact met de heer [naam medewerker], zij hebben samen de totale financiering voor de verhuizing en de investering geregeld. Deze investering acht Consument buitensporig hoog, want zij had dit bedrag nooit moeten kunnen lenen. Dat de hypotheek op basis van het gezamenlijke inkomen nauwelijks mogelijk was, blijkt uit hypotheekberekeningen die door de Bank zijn opgesteld.

Daarnaast heeft Consument ook geklaagd over het feit dat alleen de handtekening van haar echtgenoot op de kredietovereenkomst staat, terwijl vereist wordt dat beide echtgenoten dit soort overeenkomsten ondertekenen. Tot slot beklaagt Consument zich over het feit dat zij niet van de achterstanden en ontwikkelingen van het saldo op de hoogte is gehouden. In dat verband stelt zij bovendien te laat te zijn geïnformeerd over de achterstanden.

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 De klacht van Consument valt in twee onderdelen uiteen. In de eerste plaats heeft Consument gesteld dat de Bank ten onrechte heeft geadviseerd de belegging in de vastgoedmaatschap te doen. Daarnaast heeft Consument gesteld dat de financiering niet tot stand had mogen komen. Aan beide grondslagen heeft de Consument haar schadevordering verbonden, echter zonder dat bedrag nader te onderbouwen.

(i) de belegging in [naam maatschap]

4.2 De Commissie stelt vast dat voor de vraag of de Bank verantwoordelijk kan worden gehouden voor het tegenvallende resultaat van de beleggingen uiteindelijk doorslaggevend is wat haar rol is geweest bij het aangaan van die belegging. Consument heeft gesteld dat de in overweging 2.1 genoemde heer [naam medewerker] een medewerker van de Bank was. De Bank heeft die stelling gemotiveerd weersproken en aangegeven dat die adviseur niet bij de Bank in dienst of op enige andere wijze met haar verbonden was. Daarnaast heeft zij aangegeven dat er ook geen band bestaat tussen de Bank en de Duitse onderneming [naam maatschap].

4.3 De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast staan dat de Bank Consument heeft geadviseerd te beleggen in de vastgoedmaatschap. In het procesdossier is opgenomen dat de heer [naam medewerker] werkzaam is bij [naam bedrijf]. Dat een band bestaat tussen deze persoon of dat bedrijf en de Bank volgt uit niets anders dan de stelling van Consument en kan vanwege de betwisting van die stelling door de Bank niet worden gevolgd.

4.4 Dat de Bank optrad als adviseur kan ook niet worden geconcludeerd uit de in overweging 2.2 bedoelde brief van 25 september 2003. Die laat zien dat de Bank werd benaderd door de vastgoedmaatschap nadat de participaties reeds waren aangekocht en omdat was gebleken dat het daarvoor verschuldigde bedrag nog niet ontvangen was. De Bank heeft op dat moment weliswaar uit eigen beweging een financieringsovereenkomst aan Consument gestuurd, maar de overeenkomst tot aankoop van de participaties was toen, zoals Consument heeft erkend, reeds gesloten. Dat de Bank een actieve rol heeft gehad in het advies dat tot de aankoop van de participaties heeft geleid, is niet gebleken.

4.5 Ten overvloede merkt de Commissie op dat vanwege tijdverloop niet meer kan worden vastgesteld wat de precieze rol van de Bank in de financieringsconstructie was. Dat de Bank uit eigen beweging een kredietovereenkomst aan Consument stuurde, biedt geen steun aan de stelling dat zij niets met deze financiering te maken had. Die omstandigheid is echter onvoldoende om te concluderen dat de Bank de belegging geadviseerd heeft of bij het aangaan van die belegging een andere dan faciliterende rol heeft vervuld. Zodoende kan zij niet verantwoordelijk worden gehouden voor de tegenvallende beleggingsresultaten.

(ii) de kredietovereenkomst

4.6 De vervolgvraag is of het krediet waaruit de participaties betaald werden door de Bank mocht worden verstrekt. Consument heeft gesteld dat het krediet te hoog was en bovendien niet verstrekt had mogen worden omdat haar handtekening op de krediet-overeenkomst ontbreekt.

4.7 Ten aanzien van het laatstgenoemde heeft Consument verwezen naar artikel 1:88 van het Burgerlijk Wetboek (BW). In dat artikel is opgenomen dat er in bepaalde, in de wet omschreven, gevallen toestemming van beide echtgenoten nodig is. De Commissie volgt het beroep op dit artikel niet. Het afsluiten van een krediet als hetgeen in dit geval is afgesloten, is geen rechtshandeling waarvoor toestemming van beide echtgenoten nodig is.

4.8 Voor wat betreft de stelling dat het krediet vanwege de hoogte ervan niet verstrekt had mogen worden, begrijpt de Commissie dit als een beroep op de zorgplicht van de Bank om te waken voor overkreditering. Uit de vaste lijn van de Commissie volgt dat het aan Consument is om aannemelijk te maken en zo nodig te bewijzen waarom de financiering niet mocht worden verstrekt. Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2014-167, 2017-245, 2017-564 en met name 2019-791, overweging 4.4 en verder.

4.9 Consument heeft verwezen naar een lastenoverzicht van de hypotheek dat is gedateerd op 1 april 2003. Daarin is het inkomen van Consument en haar partner opgenomen en de gevraagde hypotheeksom. In dat overzicht staan echter geen normbedragen, waaruit volgt dat de kredietruimte beperkt zou zijn. Bovendien heeft de Bank aangegeven dat de verstrekte aanvullende financiering verantwoord was en viel binnen de normen die destijds werden gehanteerd. Omdat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt waarom de financiering niet zou mogen worden verstrekt, kan de Commissie niet tot toewijzing van de vordering komen.

4.10 Consument heeft ten aanzien van de kredietovereenkomst ook gesteld dat zij door middel van de storting van één euro een rendement zou maken van tussen de tien en

twintig duizend Euro. De Commissie is van oordeel dat uit de overeenkomst duidelijk blijkt dat deze storting is bedoeld ter controle van de identiteit voordat de gehele kredietsom zou worden overgeboekt naar [naam maatschap]. Dat een identificatie-verzoek werd gedaan terwijl Consument al een hypothecaire geldlening bij de Bank had, heeft Consument bevreemd, maar kan worden verklaard doordat sprake is van een standaardovereenkomst.

4.11 Voorts heeft Consument vragen gesteld over het verloop van de rekening en met name geklaagd dat de uitstaande schuld hoger ligt dan de initieel gevraagde financiering. De Bank heeft aangegeven dat de hoogte van de restantschuld voortkomt uit de verschuldigde rentebedragen die zijn toegevoegd aan de financiering. Tot slot heeft Consument bedenkingen geuit over de rekeningoverzichten, zonder deze echter te concretiseren. Ten aanzien van het rekeningverloop heeft de Bank verwezen naar de juistheid van de bankadministratie. Die verwijzing volgt de Commissie, nu onduidelijk is welke bedenkingen of onduidelijkheden er voor Consument zijn. Daarbij merkt de Commissie op dat van de Bank verwacht wordt dat zij op verzoek en zo mogelijk de rekeningafschriften die zij nog in bezit heeft aan Consument opstuurt. Ten overvloede merkt de Commissie daarbij op dat Consument reeds jaren met de Bank in gesprek is geweest over het krediet. Het had op haar weg gelegen in een eerder stadium hierover haar klachten te uiten.

4.12 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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.