

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-746
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. A.P. Luitingh, leden en
mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 oktober 2017
Ingediend door : [Consument I] en [Consument II], verder te noemen Consumenten
Tegen : Achmea Bank N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 4 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben een klacht ingediend tegen zowel de Adviseur als de Bank vanwege overkreditering en schending van de zorgplicht. Ten aanzien van de klacht tegen de Bank stelt de Commissie voorop dat zij begrip heeft voor de financiële en persoonlijke situatie van Consumenten. Desondanks oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden, noch dat sprake is van overkreditering. De Commissie heeft hierbij in overweging genomen dat Consumenten de maandlasten konden voldoen tot zij arbeidsongeschikt respectievelijk werkloos raakten. De Bank kon redelijkerwijs niet eerder dan in mei 2013 bekend zijn met de ernst van de situatie van Consumenten en heeft, zodra zij hiermee bekend raakte, maatregelen getroffen. Ook kan de Bank niet worden verweten dat de beleggingen in de effectenportefeuille niet hebben gerendeerd zoals geprognostiseerd, te meer nu hieraan door Consumenten meerdere bedragen zijn onttrokken.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de pleitaantekeningen van Consumenten ter zitting;
- de pleitaantekeningen van de Bank ter zitting.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consumenten zijn in 2002 door hun assurantietussenpersoon (hierna: de Adviseur) bij de Bank geïntroduceerd.
- 2.2 Op 16 december 2002 hebben Consumenten een hypothecaire geldlening ter grootte van € 675.000,00 tegen een variabel Euribortarief afgesloten bij Staalbankiers N.V. (huidig Achmea Bank N.V., hierna: de Bank) ten behoeve van de financiering van een nieuwe woning. Uit de verkoop van de bestaande woning van Consumenten zou een bedrag van € 238.000,00 vrijkomen. Partijen zijn overeengekomen dat € 100.000,00 zou worden aangewend als initiële storting op een geblokkeerde effectenportefeuille, die in verband met de hypothecaire geldlening aan de Bank werd verpand en als doel diende de hypothecaire geldlening aan het einde van de looptijd (gedeeltelijk) af te lossen. Op 30 december 2002 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd.
- 2.3 Het restant van de opbrengst uit de verkoop van de bestaande woning, te weten een bedrag van ongeveer € 127.000,00, is op een niet-geblokkeerde spaarrekening bij de Bank gestort. Dit was vrij vermogen van Consumenten, waarop de Bank geen invloed had.
- 2.4 Op 28 april 2004 hebben Consumenten de bestaande hypothecaire geldlening verhoogd met € 25.000,00 tot een hoofdsom van € 700.000,00. In de overeenkomst is, voor zover relevant, opgenomen:

“Aflissing
Zal geschieden door middel van de reeds verpande en geblokkeerde effectenportefeuille met een initiële storting van € 100.000,00. Deze effectenportefeuille is volgens ons risicoprofiel “defensief” ingericht.

Na iedere rentevaste periode heeft u het recht de kredietfaciliteit in zijn geheel boetevrij af te lossen en is de lening in zijn geheel opeisbaar. (...)”

Consumenten hebben de overeenkomst voor akkoord ondertekend.
- 2.5 In 2006 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consumenten en de Bank, waarin de Bank heeft aangegeven dat de rente mogelijk zou stijgen. De Bank heeft Consumenten een rentevoorstel gedaan, dat door Consumenten voor akkoord is ondertekend. De rente is hiermee voor een periode van tien jaar vastgezet op 5,3%, waardoor de hypothecaire maandlast van Consumenten ongeveer € 3.200,00 werd.
- 2.6 Vanwege zijn medische toestand is Consument I in 2007 arbeidsongeschikt geworden en in 2008 is Consument II ten gevolge van de kredietcrisis haar baan kwijtgeraakt. Het inkomen van Consumenten is sindsdien onvoldoende toereikend om de hypothecaire maandlasten te voldoen. Zij hebben de maandlasten (gedeeltelijk) voldaan uit de gelden op de spaarrekening.

- 2.7 De woning van Consumenten heeft in de periode van 2008 tot 2016 te koop gestaan. Consumenten hebben de woning in 2016 uit de verkoop gehaald, nadat zij reeds de vraagprijs met € 550.000,00 hadden verlaagd en hadden geconcludeerd dat de woning onverkoopbaar was.
- 2.8 In 2010 hebben Consumenten een tweede woning in [Naam Land] aangekocht.
- 2.9 Op 10 oktober 2013 is tussen partijen een nieuwe rentevastperiode van één jaar tegen een tarief van 3,036% overeengekomen. In de overeenkomst is opgenomen:
- “Aflossing**
De lening dient per maand met een bedrag van € 750,00 te worden afgelost. (...)”
- Consumenten hebben de overeenkomst voor akkoord ondertekend.
- 2.10 In 2014 hebben Consumenten de Bank een voorstel gedaan, inhoudende dat zij gebruik zouden maken van de mogelijkheid van woningruil. De Bank heeft geweigerd haar medewerking te verlenen aan de door Consumenten voorgestelde woningruil.
- 2.11 In april 2015 hebben partijen de mogelijkheid tot onderhandse verkoop van de woning door de Bank onderzocht, waarbij de Bank daartoe een onderhandse verkoopvolmacht aan Consumenten heeft gevraagd en hen heeft gewezen op de noodzaak van een recente taxatie van de woning.
- 2.12 Op 3 juni 2015 heeft de Bank Consumenten een voorlopige regeling in verband met de onderhandse verkoop van de woning aangeboden, waarbij de betalingsverplichting gedurende de periode van 1 juli tot 1 september 2015 zou worden opgeschort.
- 2.13 Consumenten hebben de Bank op 28 juni 2015 per e-mail bericht:
- “(...) Wij hebben besloten niet te tekenen bij {de Bank}. Hoe moeilijk het ook is en zal zijn zullen wij de rente en aflossing maandelijks gaan betalen. (...)”*
- De Bank heeft naar aanleiding van dit bericht de betalingsregeling ingetrokken.
- 2.14 In december 2015 hebben partijen nogmaals de mogelijkheden voor een minnelijke regeling en onderhandse verkoop van de woning onderzocht.
- 2.15 Per 1 april 2016 heeft de Bank de incasso van de in 2013 overeengekomen aflossingen van € 750,00 opgeschort. In september 2017 is de incasso van deze aflossingen hervat.

2.16 De waarde van de effectenportefeuille was ten tijde van het indienen van de klacht bij Kifid nihil en zal derhalve niet kunnen worden aangewend om de hypothecaire geldlening (gedeeltelijk) af te lossen. De woning van Consumenten is nog niet verkocht en zij bezitten tevens nog de tweede woning in [Naam Land].

2.17 Consumenten hebben een klacht tegen zowel de Adviseur als de Bank ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen vergoeding van de door hen geleden schade, bestaande uit te veel betaalde rente sinds 2006, verlies ten aanzien van de beleggingsrekening ter hoogte van € 300.000,00 en een geschatte restschuld van € 50.000,00 indien de woning wordt verkocht. Consumenten vorderen over de gehele schade, die zij grofweg op totaal € 1.000.000,00 schatten, wettelijke rente vanaf 2006 tot heden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, verkort weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten stellen dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en voeren hiertoe, omwille van de leesbaarheid kort samengevat, de volgende argumenten aan:

- Consumenten klagen niet te laat: zij hebben de maandlasten zo lang mogelijk voldaan. Daarbij komt dat Consumenten leken zijn en vertrouwden op het advies van de Bank. Consumenten hebben vanaf de renteverhoging in 2006 tot 2013 geklaagd over de hoogte van de rente en hebben de Bank meermaals verzocht om de rente te verlagen. De Bank heeft de noodkreten van Consumenten stelselmatig genegeerd en heeft hen pas in 2013 serieus genomen;
- de Bank heeft geen passende hypotheek aan Consumenten verstrekt. Consumenten hadden gemiddeld genomen over drie jaren (te weten 1999, 2000 en 2001) een gezamenlijk jaarinkomen van slechts € 50.000,00. De hypothecaire geldlening bedroeg meer dan 14 keer het gezamenlijke inkomen en dus is sprake van overkreditering. Bovendien heeft de Bank nooit gevraagd naar de arbeidsongeschiktheidsverzekering van Consumenten en heeft de Bank hen als klant geaccepteerd zonder dat hieraan een gedegen onderzoek vooraf is gegaan;
- de Bank heeft Consumenten niet geïnformeerd over inhoud van de overeenkomsten, de risico's en de consequenties van het sluiten van zowel de hypothecaire geldlening als de verhoging hierop in 2004;
- de financiële problemen van Consumenten ontstonden dan wel in 2007-2008 toen sprake was van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid, maar de Bank heeft bij de hypotheekaanvraag geen rekening gehouden met dit risico;

- Consumenten hebben € 100.000,00 van hun spaargeld geïnvesteerd in beleggingen, omdat de Bank en de Adviseur hadden berekend dat de waarde van de beleggingen in zeven jaar zou verdubbelen en Consumenten aan het einde van de looptijd de hypothecaire geldlening zouden kunnen terugbetalen uit de opbrengst van de beleggingen. De beleggingen hebben niet gereendeerd zoals geprognoseerd en de waarde is ten tijde van het indienen van de klacht vrijwel nihil;
- eind 2013 hebben Consumenten verzocht om verlaging van de maandelijkse rentelasten van € 3.200,00 naar € 2.500,00. De Bank heeft hiermee ingestemd, maar had in de kleine lettertjes opgenomen dat Consumenten maandelijks een extra aflossing op de lening van € 750,00 dienden te voldoen. Dit was door Consumenten niet gezien. De totale maandlasten waren hierdoor hoger dan voor de verlaging van rentelasten en dus was dit geen oplossing voor het probleem;
- Consumenten hadden in 2014 de mogelijkheid om hun woning in Nederland te ruilen voor een woning in [Naam Land] met negen *gites*. Uit de verhuur van de *gites* hadden Consumenten tussen de € 100.000,00 en € 140.000,00 per jaar aan huurinkomsten kunnen genereren, waaruit zij de hypotheeklasten konden voldoen. De Bank heeft geweigerd medewerking te verlenen aan de woningruil, waardoor Consumenten verdere financiële problemen hebben gekregen;
- Consumenten hebben door de stress van de hypothecaire geldlening medische klachten gekregen en zijn ten gevolge van de overkreditering zelfs arbeidsongeschikt geraakt. Al het voorgaande is toe te rekenen aan overkreditering en schending van de zorgplicht door de Bank.

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

Algemeen

- 4.1 Aan de Commissie ligt – kort samengevat – de vraag voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat zij begrip heeft voor zowel de financiële als medische situatie van Consumenten. Consumenten hebben echter verzocht om een juridisch oordeel, waardoor de Commissie uitgaat van hetgeen in de wet en de van toepassing zijnde gedragsregels hieromtrent is bepaald. Ook omwille van de privacy van Consumenten en de aard van hun medische en financiële problemen, zal de Commissie in deze uitspraak niet uitvoerig ingaan op de details.

Dit neemt niet weg dat de Commissie hiervan wel kennis heeft genomen en dat de situatie van Consumenten onderdeel uitmaakt van de overwegingen en de beoordeling van de Commissie.

Behandelbaarheid van de klacht

- 4.3 Het meest verstrekkende verweer van de Bank is dat de vordering van Consumenten is verjaard, nu zij in de stukken en tevens ter zitting hebben bevestigd dat zij reeds in 2006 bekend waren met de financiële problemen en de daarvoor aansprakelijke persoon. Consumenten hebben de vermeende vordering nimmer gestuit. Consumenten hebben hiertegen ingebracht dat zij niet bekend waren met de mogelijkheid de klacht in te dienen bij Kifid, dat zij hun situatie wel degelijk aan de Bank hebben voorgelegd maar dat de Bank hen niet serieus heeft genomen en dat zij zo lang mogelijk de maandlasten van de hypothecaire geldlening uit alle mogelijke middelen hebben voldaan.
- 4.4 Ten aanzien van dit verweer van de Bank stelt de Commissie vast dat de Bank een beroep doet op artikel 3:310 Burgerlijk Wetboek (BW), waarin is bepaald dat een vordering tot schadevergoeding verjaart door verloop van vijf jaren na aanvang van de dag, volgende op de dag dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon, aldus worden opgevat als een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van schade onvoldoende is (zie HR 31 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:552).
- 4.5 De omstandigheden van het geval in acht nemende, oordeelt de Commissie dat, ondanks dat Consumenten reeds in 2006 hebben geconstateerd dat zij mogelijk financiële problemen zouden kunnen ondervinden door de verhoogde rente, zij nog lang na 2006 de hypothecaire maandlasten hebben voldaan. Die problemen hebben zich kennelijk eerst kort voor na te noemen brief geconcretiseerd. De Bank heeft gesteld pas bij brief van 26 mei 2013 bekend te zijn geworden met de hachelijke situatie van Consumenten. Ook is pas in 2013 een betalingsachterstand ontstaan en is in oktober 2013 een nieuwe overeenkomst gesloten. In oktober 2017 hebben Consumenten hun klacht bij Kifid ingediend. De verjaringstermijn van vijf jaar is hiermee niet overschreden.
- 4.6 Daarnaast heeft de Bank gesteld dat Consumenten niet tijdig hebben geklaagd en doet hierbij een beroep op artikel 6:89 BW. De Bank heeft ter onderbouwing van haar standpunt gesteld dat een deel van het dossier van Consumenten niet meer beschikbaar is, waardoor zij wordt benadeeld in haar bewijspositie.

- 4.7 Naar vast oordeel van de Commissie dient de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden van het geval, waarbij een groot gewicht wordt toegekend aan de vraag of de Bank is geschaad in haar belangen als gevolg van het moment van klagen. Louter tijdsverloop is een belangrijke factor, maar is niet van doorslaggevend belang (zie onder meer HR 8 februari 2013, ECLI:HR:2013:BY4600 en GC Kifid 2017-755). De standpunten van partijen en de omvang van het volledige klachtdossier in overweging nemende, oordeelt de Commissie dat door de Bank onvoldoende is onderbouwd dat zij daadwerkelijk in haar belangen is geschaad. De Commissie zal de klachtonderdelen daarom in het navolgende inhoudelijk behandelen.
- 4.8 Ten aanzien van het klachtonderdeel met betrekking tot de effectenportefeuille heeft de Bank gesteld dat de Commissie dit klachtonderdeel specifiek niet in behandeling kan nemen, omdat het nog niet in de interne klachtenprocedure is behandeld. De Commissie oordeelt dat de Bank in de procedure bij Kifid meer dan voldoende in de gelegenheid is gesteld om zich te verweren tegen dit klachtonderdeel en zal daarom ook hierop in het navolgende ingaan.

Zorgplicht van de Bank en overkreditering

- 4.9 Consumenten hebben gesteld dat sprake is van overkreditering. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist en heeft hierbij benadrukt dat de jaarcijfers van de onderneming van Consument I over de jaren 2000, 2001 en de eerste helft van 2002 bestendig waren. Uit de door het administratiekantoor [Naam administratiekantoor] opgestelde en door Consumenten aangeleverde cijfers blijkt dat hun totale gezamenlijke inkomen € 81.000,00 per jaar bedroeg. Daarnaast hadden Consumenten een eigen vermogen van ruim € 236.000,00 en het rendement hierop van 5% was reëel. Het inkomen van Consumenten was zelfs dusdanig dat nog ruimte was voor het aanvullende krediet waar zij in 2004 om hebben verzocht. Ten slotte heeft de Bank gemotiveerd gesteld dat Consumenten de lasten ten aanzien van de hypothecaire geldlening konden voldoen totdat zij hun baan kwijtraakten door arbeidsongeschiktheid respectievelijk de kredietcrisis. Zij hebben bovendien in 2010 nog een woning in [Naam Land] aangekocht. Pas in 2013 is een betalingsachterstand ontstaan, waaraan overigens betalingsonwil en niet betalingsonmacht ten grondslag lag. De Bank concludeert dat zij zorgvuldig heeft gehandeld, ondanks dat ten tijde van de verstrekking van de hypothecaire geldlening geen regels waren vastgelegd met betrekking tot een inkomens- en vermogenstoets.
- 4.10 De Commissie neemt als uitgangspunt dat uit hoofde van haar maatschappelijke functie op de Bank een bijzondere zorgplicht rust, waarvan de reikwijdte afhangt van de omstandigheden van het geval (vgl. HR 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, NJ 1999/285).

Deze zorgplicht strekt ertoe dat de Bank consumenten dient te beschermen tegen grote en onverantwoorde financiële risico's, informatiescheefheid en tegen gebrek aan inzicht (vgl. HR 23 mei 1997, NJ 1998, 192). Naar vaste rechtspraak wordt een bank in de regel beter dan een consument in staat geacht de gevolgen van kredietverstrekking te overzien en weer te geven en om te beoordelen of een consument in staat zal zijn om de lasten te (blijven) dragen (zie HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107). Teneinde te voorkomen dat overkreditering plaatsvindt, bestaat voor een bank de verplichting om geen krediet te verstrekken aan consumenten die de lasten niet kunnen dragen (zie GC Kifid 2017-564). Concreet houdt dit in dat de Bank inlichtingen dient in te winnen over de inkomens- en vermogenspositie van Consument.

- 4.11 Uit de gegevens die door partijen zijn verstrekt, blijkt dat de Bank de inkomenspositie van Consument in kaart heeft gebracht en op grond hiervan de maximaal te verstrekken financiering heeft bepaald. De cijfers zijn opgesteld door een administratiekantoor en door Consumenten ingediend. Indien de cijfers incorrect waren dan wel de maandlasten of rente die uit de offerte volgden te hoog waren, had het op de weg van Consumenten gelegen om dit bij de Bank aan te geven of de offerte niet (onder die voorwaarden) te accepteren. Daarbij komt dat Consumenten hebben erkend dat zij de maandelijkse lasten tot 2006 konden voldoen. Zij voorzagen pas financiële problemen toen de rente in 2006 steeg. Door de arbeidsongeschiktheid van Consument I in 2007 en de werkloosheid van Consument II in 2008 is hun inkomenspositie verslechterd. Dit neemt echter niet weg dat Consumenten de maandlasten probleemloos konden en hebben gedragen. Van enige onzorgvuldigheid zijdens de Bank ten aanzien van het inwinnen van informatie over de vermogenspositie van Consumenten is dan ook geen sprake.
- 4.12 De Bank heeft verklaard dat de rentestijging in 2006 het directe gevolg was van de stijging van de Euribor-rente. Het doel van de Bank was Consumenten te behoeden voor financiële problemen. Partijen zijn toen een vaste rente overeengekomen. In juni 2008 heeft Consument II telefonisch aan de Bank te kennen gegeven dat beiden een terugval in het inkomen hadden, maar dat zij geen probleem ten aanzien van de maandlasten voorzag. In 2010 hebben Consumenten verzocht om een bedrag van € 25.000,00 van het verpande creditgeld vrij te geven, zodat zij een woning in [Naam Land] konden aankopen. De Bank heeft dit bedrag vrijgegeven op uitdrukkelijk verzoek van Consument II, alsmede vanwege de waarde van de woning en de effectenportefeuille. De Bank concludeert hieruit dat Consumenten dus in staat waren om de lasten te voldoen. De Bank heeft voorts gesteld dat Consumenten pas op 26 mei 2013 melding hebben gemaakt van hun penibele situatie. De Bank heeft toen direct boetevrij het lopende rentecontract opgebroken en een nieuwe overeenkomst met Consumenten gesloten. De Bank heeft dit in het belang van Consumenten gedaan en heeft hierbij geen druk op hen uitgeoefend, zo heeft zij gesteld.

- 4.13 De standpunten van Consumenten en de Bank in acht nemende, oordeelt de Commissie als volgt. Consumenten hebben beargumenteerd dat zij in de periode van 2006 tot 2013 veel moeite hebben gehad om de maandlasten te blijven voldoen en dat zij hiervoor veel hebben nagelaten. Zij hebben dit tevens onder de aandacht van de Bank gebracht. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist door te stellen dat dit niet uit de bankadministratie blijkt en dat slechts een notitie is opgenomen van het gesprek van juni 2008.
- 4.14 De Commissie stelt vast dat Consumenten de maandlasten, ongeacht onder welke omstandigheden zij dit hebben gedaan, tot 2013 zonder achterstanden hebben voldaan. Uit de administratie van de Bank blijkt dat Consument II de situatie in 2008 wel onder de aandacht van de Bank heeft gebracht, maar hierbij tevens heeft verklaard dat de lasten voorlopig zonder problemen zouden kunnen worden gedragen. Voor overige klachten of zorgen is geen bewijs aangetroffen in het omvangrijke klachtdossier. Voor de Bank bestond dus, tot het moment van de betalingsachterstand en de brief van 26 mei 2013, geen aanleiding om aan te nemen dat Consumenten ernstige financiële problemen hadden.
- 4.15 Consumenten hebben voorts gesteld dat zij zich niet bewust waren van de inhoud van de hypothecaire geldlening en wat de consequenties en risico's van het gekozen product waren. De Bank heeft dus haar informatieplicht geschonden. De Bank heeft dit verwijt gemotiveerd betwist. De Commissie merkt op dat uit de door partijen overgelegde stukken blijkt dat tussen partijen rechtsgeldige overeenkomsten tot stand zijn gekomen. Uit de diverse overeenkomsten en de bijlagen, waaronder de financiële bijsluiter en de toelichting op de beleggingsprofielen, die alle voor akkoord door Consumenten zijn ondertekend, blijkt dat een aflossingsvrije lening is afgesloten. Hierin is opgenomen dat gedurende de looptijd van de hypotheek geen aflossingsverplichting geldt en dat de aflossing zal geschieden door middel van de geblokkeerde effectenportefeuille, die volgens het risicoprofiel van Consumenten defensief is ingericht. In de overeenkomst van 10 oktober 2013 is opgenomen dat de hypothecaire geldlening niet langer aflossingsvrij is, maar dat Consumenten een bedrag van € 750,00 dienen af te lossen. Hierover kan dan ook geen twijfel bestaan. De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar informatievoorziening.
- 4.16 Met verwijzing naar de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klachtonderdelen met betrekking tot schending van de zorgplicht door overkreditering en schending van de informatieplicht door de Bank ongegrond zijn.

Beleggingen

- 4.17 Consumenten verwijten de Bank dat de beleggingen in de effectenportefeuille niet hebben gerendeerd zoals hun was voorgespiegeld. Consumenten kunnen daardoor de waarde ervan niet aanwenden om de hypothecaire geldlening (gedeeltelijk) af te lossen.

De Bank heeft zich verweerd door aan te voeren dat de prognose van de initiële inleg van € 100.000,00 in de effectenportefeuille over de looptijd van 30 jaar was dat het, op basis van de destijds geldende normen, zou aangroeien tot € 400.000,00. De Bank heeft voorts gesteld dat Consumenten aanzienlijke bedragen uit de portefeuille hebben onttrokken, die niet zijn herbelegd en waardoor de beleggingen niet hebben kunnen renderen zoals was beoogd.

- 4.18 De Commissie stelt ten aanzien hiervan vast dat uit de door de Bank overgelegde bescheiden blijkt dat meermaals bedragen aan de portefeuille zijn onttrokken, onder meer voor de aankoop van een woning in [Naam Land]. Dit is een omstandigheid die niet aan de Bank kan worden toegerekend en niet voor haar rekening en risico kan komen, te meer nu de Bank dit expliciet heeft afgeraden. De Bank heeft aan haar zorgplicht voldaan door het risicoprofiel van Consumenten te inventariseren en de effectenportefeuille overeenkomstig in te richten. De portefeuille van Consumenten is volgens het risicoprofiel ‘defensief’ ingericht. Blijkens de toelichting houdt dit in dat het risico laag is en dat het doel is om het vermogen in stand te houden en/of vermogen te generen. Voorwaarde hiervoor is uiteraard dat de inleg niet wordt gewijzigd. Dat onttrekkingen invloed hebben op het rendement, acht de Commissie een feit van algemene bekendheid. De Bank heeft Consumenten bovendien afgeraden een bedrag van € 25.000,00 te onttrekken voor een tweede woning in [Naam Land].

Handelwijze van en bejegening door de Bank

- 4.19 Consumenten hebben gesteld dat de Bank tevens de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden door niet adequaat op hun situatie te reageren. De Bank heeft dit betwist door te stellen dat in de periode van 2002 tot eind 2012 slechts eenmaal (te weten in 2008, waarbij Consument II heeft aangegeven dat de maandlasten wel zouden worden voldaan) contact is geweest tussen partijen. Pas eind 2012 / begin 2013 hebben Consumenten aangegeven de lasten niet meer te kunnen dragen. De Bank heeft toen direct actie ondernomen ten gevolge waarvan een nieuwe overeenkomst tot stand is gekomen. De Bank benadrukt dat Consumenten de overeenkomst voor akkoord hebben ondertekend en dat de betalingsachterstand is ontstaan door onwil en niet onmacht.
- 4.20 Op grond van de door partijen overgelegde stukken blijkt niet dat Consumenten de situatie onder de aandacht van de Bank hebben gebracht, noch dat de Bank – in de wetenschap van wat er speelde – heeft nagelaten hiernaar te handelen. De Commissie benadrukt dat dit niet inhoudt dat zij een groter waardeoordeel toekent aan de standpunten van de Bank dan die van Consumenten, maar dat dit puur inhoudt dat de stellingen van Consumenten niet bewezen zijn, waardoor de Commissie niet zonder meer kan uitgaan van de waarheid hiervan.

- 4.21 Consumenten hebben de Bank tevens verweten dat zij de financiële problemen van Consumenten heeft verergerd door geen medewerking te verlenen aan de woningruil. De Commissie oordeelt ten aanzien hiervan dat het tot de beleidsvrijheid van de Bank behoort om al dan niet akkoord te geven op een dergelijk voorstel. In onderhavig geval heeft de Bank Consumenten bericht dat financieringen met een hypothecaire zekerheid in [Naam Land] al geruime tijd niet in het kredietbeleid van de Bank passen. Het is de Commissie niet gebleken dat de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld.
- 4.22 Nu niet is komen vast te staan dat de Bank de situatie van Consumenten stelselmatig heeft genegeerd, zoals Consumenten hebben gesteld, kan de Commissie niet anders dan dit klachtonderdeel ongegrond verklaren.

Conclusie

- 4.23 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht van Consumenten ongegrond verklaard dient te worden. De Commissie wijst daarmee ook hun vorderingen 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/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.