

Uitspraak Commissie van Beroep 2019-033 d.d. 14 oktober 2019

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA en mr. F.R. Salomons, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Consumptief krediet tegen een variabele rente; nazorgverplichting

De nazorgverplichting van Adviseur gaat niet zo ver dat hij, gelet op (i) de rente-ontwikkelingen in de markt en (ii) de omstandigheid dat Consument zich in een locked-up situatie bevond, actief bij Consument had moeten informeren naar de opvolgende rentetarieven die de Bank bij Consument in rekening bracht, en vervolgens met de Bank in onderhandeling had moeten treden over de hoogte van deze rentetarieven. Een dergelijke vergaande nazorgverplichting volgt noch uit de toepasselijke wet- en regelgeving, noch uit de relevante omstandigheden van het geval. De wettelijke provisieregels maken dit niet anders.

Anders dan Consument meent, is de door Consument gesloten overeenkomst – een consumptief krediet tegen een variabele rente – geen complex product, maar een naar zijn aard eenvoudig financieel product. De financiële gevolgen daarvan (met name: de verplichting tot het betalen van rente en aflossing) zijn ook voor een niet-deskundige klant goed te overzien. Consument heeft ook niet betwist (i) dat het Consument vanaf het afsluiten van het Krediet duidelijk was dat de rente voor het Krediet variabel zou zijn en dat deze door de Bank periodiek zou worden vastgesteld, en (ii) dat zij periodiek op de hoogte werd gesteld van de wijzigingen in de variabele rente. Duidelijkheidshalve merkt de Commissie van Beroep op dat de wijze waarop de Bank de variabele rente berekende mogelijk niet erg inzichtelijk was voor Consument (vgl. CvB 2019-004 en CvB 2019-005), maar dat brengt op zichzelf nog niet mee dat het Krediet als een complex product moet worden aangemerkt. De opvatting van Consument dat Adviseur aan een nazorgverplichting is gebonden die vergelijkbaar is met de nazorgverplichting die de Geschillencommissie heeft aangenomen ten aanzien van verzekeringstussenpersonen die bemiddelen bij de totstandkoming van overlijdensrisicoverzekeringen (zie recentelijk GC 2019-623 en GC 2019-625) onderschrijft de Commissie van Beroep niet, nu de producten vanwege hun specifieke kenmerken onvoldoende vergelijkbaar zijn. Bij deze stand van zaken is de Commissie van Beroep – met de Geschillencommissie – van oordeel dat het in beginsel voldoende is dat Adviseur na het afsluiten van het consumptief krediet periodiek contact opneemt met de klant om te informeren of het product nog passend is en of wellicht verbeteringen mogelijk zijn. In de gegeven omstandigheden kon niet van Adviseur worden verlangd dat hij met de Bank in onderhandeling zou treden teneinde tot een verlaging van de rentetarieven te komen.

Uit het voorgaande volgt dat de Commissie van Beroep van oordeel is dat Adviseur haar nazorgverplichting jegens Consument niet heeft geschonden. Het beroep is dus ongegrond. De Commissie van Beroep handhaaft de beslissing van de Geschillencommissie, met dien verstande dat zij verstaat dat deze beslissing partijen niet bindt.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 18 november 2018 gedateerd beroepschrift met bijlagen heeft Consument bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een bindend advies van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 23 oktober 2018 (dossiernummer [nummer]). Het beroepschrift is op 19 november 2018 door de Commissie van Beroep ontvangen.
- 1.2 Adviseur heeft een op 18 december 2018 gedateerd verweerschrift met bijlage ingediend. In haar verweerschrift heeft Adviseur opgemerkt dat uit het Kifid-register blijkt dat Adviseur uitsluitend niet-bindend advies accepteert en dat de Geschillencommissie ten onrechte een bindend advies heeft gegeven.
- 1.3 Bij e-mail van 5 maart 2019 heeft de Commissie van Beroep partijen als volgt bericht. Het komt de Commissie van Beroep voor dat de Geschillencommissie haar advies abusievelijk als "bindend advies" heeft aangemerkt. Dit heeft tot gevolg dat de Commissie van Beroep geen bindend advies zal kunnen geven. Het is wel denkbaar dat de Commissie van Beroep een niet-bindend advies geeft, maar dat kan alleen indien beide partijen het hierover eens zijn.
- 1.4 Consument heeft bij e-mail van haar gemachtigde van 5 maart 2019 bericht een niet-bindend advies van de Commissie van Beroep te accepteren.
- 1.5 Bij e-mail van 5 maart 2019 heeft Adviseur aangegeven ermee in te stemmen dat de Commissie van Beroep bij niet-bindend advies beslist.
- 1.6 De mondelinge behandeling van het beroep heeft plaatsgehad op 11 maart 2019. Partijen zijn aldaar daar verschenen en hebben hun standpunt toegelicht, ieder aan de hand van een pleitnota en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.
- 1.7 Consument heeft na de mondelinge behandeling nog stukken in het geding gebracht. De Commissie van Beroep heeft daarop geen acht meer geslagen omdat de behandeling al was gesloten.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 23 oktober 2018 (gepubliceerd onder nummer 2018-641).

3. Feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in het advies onder 2.1 tot en met 2.6. Die feiten zijn niet betwist. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 Consument heeft, samen met haar echtgenoot (hierna voor zover van toepassing ook begrepen onder Consument), na advies en door bemiddeling van Adviseur op 19 september 2005 een overeenkomst voor een consumptief krediet afgesloten bij de Voordeelbank B.V., een dochtermaatschappij van Interbank N.V. (hierna genoemd: de Bank).
- 3.3 De overeenkomst betrof een doorlopend krediet tegen een variabele rente met een maximum van € 35.000,00 (hierna: het Krediet). De effectieve rente op jaarbasis bedroeg bij het aangaan van de lening 7,3%; op Consument rustte de verplichting maandelijks ten minste € 350,00 terug te betalen. Met het Krediet heeft Consument diverse op dat moment bestaande, andere (consumptieve) kredieten en schulden afgelost. Gedurende de looptijd heeft Consument meerdere opnames gedaan en daarbij gebruik gemaakt van de vrije kredietruimte.
- 3.4 Consument heeft van de Bank periodiek (financiële) overzichten met betrekking tot het Krediet ontvangen.
- 3.5 In de periode tussen 2005 en 2010 heeft Consument meerdere andere kredieten (elders dan bij de Bank) afgesloten. In 2013 heeft Consument een auto gekocht voor € 42.000,00 en daarbij een (persoonlijke) lening van € 15.000,00 bij Fordfinance afgesloten.
- 3.6 In 2016 is het (resterende deel van het) Krediet omgezet in een persoonlijke lening van € 21.569,00 tegen een vaste rente van 6,8% op jaarbasis. Daarbij is overeengekomen dat Consument, mede ter aflossing, gedurende 76 maanden een vast bedrag van € 347,88 per maand betaalt. Adviseur heeft vanaf dat moment geen provisie meer ontvangen.

4. Klacht en advies Geschillencommissie

- 4.1 Consument vordert een bedrag van € 11.100,00 van Adviseur. Volgens Consument heeft de Bank sinds (ongeveer) 2009 de variabele rente stelselmatig te hoog vastgesteld. Haar klacht tegen de Adviseur houdt kort gezegd, in dat Adviseur niet aan zijn nazorgverplichting heeft voldaan. Consument voert aan dat van Adviseur mocht worden verwacht dat hij gedurende de looptijd van het Krediet, als gevolg van een (te) hoge variabele rente, zelfstandig met de Bank dan wel in samenspraak met Consument diende te onderzoeken of de hoogte van de (variabele) rente of het Krediet zelf kon worden aangepast in het voordeel van Consument. Adviseur heeft onvoldoende gedaan om te voorkomen dat Consument een te hoge rente heeft moeten betalen aan de Bank.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de vordering afgewezen en daartoe, verkort weergegeven, als volgt overwogen. Een consumptief krediet is naar zijn aard niet een complex product

zoals omschreven in artikel I van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: Bgfo). De zorgplicht voor een adviseur of bemiddelaar van (consumptief) krediet gaat daarom minder ver dan bij bijvoorbeeld de zorgplicht van een assurantie-tussenpersoon die adviseert of bemiddelt bij ingewikkelde financiële producten zoals de meeste levensverzekeringen, omdat de werking of prijsstelling van een ingewikkeld financieel product veelal moeilijker te begrijpen is voor een consument. Zie GC 2018-339, GC 2015-248.

- 4.3 Naar het oordeel van de Geschillencommissie is een adviseur of bemiddelaar in krediet gehouden periodiek aandacht te besteden aan de (krediet)overeenkomsten van de cliënten in zijn portefeuille. Deze nazorgverplichting is bij een consumptief krediet beperkt van omvang, onder andere gelet op het gegeven dat een adviseur of bemiddelaar – zoals ook in dit geval – na het afsluiten van een krediet niet per consument door de Bank wordt geïnformeerd over opvolgende rentewijzigingen. Een adviseur of bemiddelaar is daarom niet gehouden om in de gaten te houden of de (variabele) rente die de Bank voor een (doorlopend) krediet in rekening brengt te hoog wordt of om bij elke rentewijziging, althans op enig moment, zelfstandig met de Bank te gaan onderhandelen over de hoogte van de rente. Dat daar (contractueel) afspraken over zijn gemaakt tussen Adviseur en Consument, is ook niet gesteld of gebleken. De Geschillencommissie acht het gezien de beperkte nazorgverplichting voldoende adequaat als een adviseur of bemiddelaar (die doorlopende provisie ontvangt) periodiek met zijn cliënten contact opneemt om te informeren of het product nog passend is en of wellicht verbeteringen mogelijk zijn. Wat daarvoor een redelijke termijn is, hangt af van de omstandigheden van het geval.
- 4.4 In dit geval is niet in geschil dat er periodiek contact is geweest tussen Adviseur en Consument. In 2010 is geprobeerd het Krediet elders af te sluiten, maar een aanvraag daarvoor heeft tot een afwijzing geleid vanwege de totale hoogte van de op dat moment lopende kredieten van Consument (ook wel ‘maximaal belast’ of ‘locked-up’ genoemd). Consument heeft voorts niet aannemelijk gemaakt dat zij op enig moment gedurende de looptijd, althans in ieder geval niet meer vanaf 2010, het Krediet bij de Bank of elders tegen een gunstiger rentetarief zou hebben kunnen oversluiten, omzetten of in het geheel had willen aflossen. Consument had de vrijheid om op elk moment op het Krediet (extra) te gaan aflossen, maar heeft daar – tot aan 2016 – kennelijk niet voor gekozen. Consument heeft daarentegen in de loop der jaren meerdere opnames gedaan en gebruik gemaakt van de vrije kredietruimte. Dat op enig moment sprake is geweest van problemen of betalingsachterstanden is ook niet gesteld of gebleken.
- 4.5 Ook uit het feit dat de Bank – al dan niet onder de druk van mediabelangstelling of vanwege de klacht van Consument – in 2016 het Krediet heeft omgezet naar een persoonlijk lening tegen een lagere (vaste) rente, kan niet worden afgeleid dat Adviseur (in de periode daarvoor) is tekortgeschoten in zijn zorgplicht. Voor zover Consument stelt dat de omzetting eerder gerealiseerd had kunnen worden als Adviseur eerder had ingegrepen is daarvan geen bewijs voorhanden, althans is dat in het onderhavige geval niet aannemelijk geworden. Niet gebleken is dat Adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht.

5. Beoordeling van het beroep

- 5.1 Volgens Consument heeft de Geschillencommissie ten onrechte geoordeeld dat Adviseur zijn nazorgverplichting niet geschonden heeft.
- 5.2 Consument meent dat uit artikel 4:99 van de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) blijkt dat Adviseur de Bank had moeten verzoeken hem op de hoogte te stellen van de opvolgende rentewijzigingen zodat Adviseur jegens Consument invulling kon geven aan zijn nazorgverplichting. Nu Adviseur dat niet heeft gedaan heeft hij zijn nazorgverplichting geschonden.
- 5.3 Consument meent ook dat Adviseur vanuit zijn professe bekend behoorde te zijn met de renteontwikkelingen in de markt. In 2009 behoorde hem duidelijk te zijn geweest dat de Bank steeds minder rente ging rekenen voor nieuwe klanten. Het lag op zijn weg ook voor bestaande klanten zoals Consument “de zaken in de gaten te houden”. De Commissie van Beroep begrijpt de stellingen van Consument aldus, dat Consument meent dat uit de nazorgverplichting van Adviseur zoals neergelegd in de Wft en in de Gedragscode Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs en -bemiddelaars (NVF) voortvloeit dat hij, gelet op de dalende rente in de markt, actief bij Consument had moeten informeren welke opvolgende rentetarieven de Bank bij Consument in rekening bracht, en vervolgens met de Bank in onderhandeling had moeten treden over de hoogte van deze rentetarieven. Nu Adviseur dat niet heeft gedaan heeft hij volgens Consument zijn nazorgverplichting geschonden.
- 5.4 Consument meent voorts dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft overwogen dat een consumptief krediet geen complex product is. Het volgen van de rentewijzigingen die de Bank doorvoert zou voor consumenten een “crime” zijn. Ten aanzien van overlijdensrisicoverzekeringen heeft de Geschillencommissie meermalen geoordeeld dat de verzekeringstussenpersoon een klant moet wijzen op een sterke verlaging van de premies. Adviseurs die bemiddelen in consumptief krediet met een variabele rente zijn volgens Consument aan een vergelijkbare nazorgverplichting gebonden. Nu Adviseur Consument niet heeft gewezen op een sterke daling van de rente heeft Adviseur zijn nazorgverplichting geschonden.
- 5.5 Consument voert verder aan dat zij zich bevond in een locked-up situatie. Dat wil zeggen dat zij, gelet op de hoogte van het Krediet, haar schulden niet kon herfinancieren bij een derde. Adviseur ontving - conform de wettelijke provisieregels - provisie van de Bank naar rato van de schuld van Consument. Adviseur had daarom baat bij een zo hoog mogelijke schuld en had er geen belang bij zich in te spannen voor het beëindigen van de locked-up situatie, aldus Consument. Consument meent dat Adviseur zich onvoldoende heeft ingespannen om de locked-up situatie te beëindigen en er tussen Consument en Adviseur onvoldoende contactmomenten zijn geweest.
- 5.6 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd bestreden.

- 5.7 De Commissie van Beroep overweegt als volgt.
- 5.7.1 Art. 4:99 Wft bepaalt dat financiële ondernemingen (zoals Adviseur en de Bank) elkaar over en weer in staat moeten stellen te voldoen aan hetgeen bij of krachtens de Wft is bepaald, een en ander voor zover zij daarvoor van elkaar afhankelijk zijn. Uit art. 4:20 lid 3 Wft volgt dat een adviseur een consument op de hoogte moet stellen van de periodieke wijzigingen van de in rekening gebrachte variabele rente. Die verplichting geldt evenwel op grond van art. 4:21 Wft niet als de adviseur met de aanbieder (hier: de Bank) is overeengekomen dat de aanbieder deze verplichting op zich neemt. Consument heeft niet betwist dat de Bank haar rechtstreeks op de hoogte stelde van de periodieke wijzigingen van de in rekening gebrachte variabele rente. In de stellingen van Adviseur ligt besloten dat hij van deze wijze van informatieverstrekking op de hoogte was en daarmee (al dan niet stilzwijgend) instemde, hetgeen door Consument niet is betwist. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is dan ook niet gebleken dat Adviseur op dit punt de Wft of toepasselijke lagere regelgeving heeft overtreden.
- 5.7.2 De nazorgverplichting van Adviseur gaat niet zo ver dat hij, gelet op (i) de renteontwikkelingen in de markt en (ii) de omstandigheid dat Consument zich in een locked-up situatie bevond, actief bij Consument had moeten informeren naar de opvolgende rentetarieven die de Bank bij Consument in rekening bracht, en vervolgens met de Bank in onderhandeling had moeten treden over de hoogte van deze rentetarieven. Een dergelijke vergaande nazorgverplichting volgt noch uit de toepasselijke wet- en regelgeving, noch uit de relevante omstandigheden van het geval. De wettelijke provisieregels maken dit niet anders.
- 5.7.3 Anders dan Consument meent, is de door Consument gesloten overeenkomst – een consumptief krediet tegen een variabele rente – geen complex product, maar een naar zijn aard eenvoudig financieel product. De financiële gevolgen daarvan (met name: de verplichting tot het betalen van rente en aflossing) zijn ook voor een niet-deskundige klant goed te overzien. Consument heeft ook niet betwist (i) dat het Consument vanaf het afsluiten van het Krediet duidelijk was dat de rente voor het Krediet variabel zou zijn en dat deze door de Bank periodiek zou worden vastgesteld, en (ii) dat zij periodiek op de hoogte werd gesteld van de wijzigingen in de variabele rente. Duidelijkheidshalve merkt de Commissie van Beroep op dat de wijze waarop de Bank de variabele rente berekende mogelijk niet erg inzichtelijk was voor Consument (vgl. CvB 2019-004 en CvB 2019-005), maar dat brengt op zichzelf nog niet mee dat het Krediet als een complex product moet worden aangemerkt. De opvatting van Consument dat Adviseur aan een nazorgverplichting is gebonden die vergelijkbaar is met de nazorgverplichting die de Geschillencommissie heeft aangenomen ten aanzien van verzekeringstussenpersonen die bemiddelen bij de totstandkoming van overlijdensrisicoverzekeringen (zie recentelijk GC 2019-623 en GC 2019-625) onderschrijft de Commissie van Beroep niet, nu de producten vanwege hun specifieke kenmerken onvoldoende vergelijkbaar zijn. Bij deze stand van zaken is de Commissie van Beroep – met de Geschillencommissie – van oordeel dat het in beginsel voldoende is dat Adviseur na het afsluiten van het consumptief krediet periodiek contact

opneemt met de klant om te informeren of het product nog passend is en of wellicht verbeteringen mogelijk zijn. In de gegeven omstandigheden kon niet van Adviseur worden verlangd dat hij met de Bank in onderhandeling zou treden teneinde tot een verlaging van de rentetarieven te komen.

- 5.7.4 De stelling van Consument dat er tussen Consument en Adviseur onvoldoende contactmomenten zijn geweest, wordt gepasseerd omdat zij onvoldoende concreet is onderbouwd. Een nadere onderbouwing was te meer nodig, nu Consument niet heeft betwist (i) dat Adviseur regelmatig contact met Consument heeft opgenomen en heeft geïnformeerd of het product nog passend was en of er wellicht verbeteringen mogelijk waren, (ii) dat Adviseur in 2010 geprobeerd heeft het Krediet elders af te sluiten, maar een aanvraag daarvoor tot een afwijzing heeft geleid vanwege de locked-up situatie van Consument en (iii) dat Consument Adviseur meermalen heeft medegedeeld dat zij tevreden was en Adviseur geen actie behoefde te ondernemen.
- 5.8 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie van Beroep van oordeel is dat Adviseur haar nazorgverplichting jegens Consument niet heeft geschonden. Het beroep is dus ongegrond. De Commissie van Beroep zal de beslissing van de Geschillencommissie handhaven, met dien verstande dat zij verstaat dat deze beslissing partijen niet bindt.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft de beslissing van de Geschillencommissie, met dien verstande dat zij verstaat dat deze beslissing partijen niet bindt.