

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-48 I
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 oktober 2019
Ingediend door : de heer [naam Man] en mevrouw [naam Vrouw], verder samen te noemen Consumenten
dan wel afzonderlijk de man of de vrouw
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A. , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 8 juni 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie is van oordeel dat de Bank destijds in strijd met haar jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht heeft gehandeld door hen niet (tijdig) persoonlijk te informeren over de invoering van de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning, maar door deze informatie op haar website te plaatsen. Gelet op het feit dat de rechtsverhouding tussen Consumenten en de Bank is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW) is voor de beoordeling van de handelwijze van de Bank redengevend hetgeen in artikel 7:401 BW is bepaald. De daarin genoemde zorgplicht is ingevuld door de rechtspraak en ook door hetgeen in artikel 4:20 lid 3 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) is bepaald, zie hiervoor GC-2018-641, rechtsoverweging 4.1 en 4.2. De in 4:20 lid 3 Wft neergelegde verplichting is gericht op een actieve informatieverstrekking waarbij de Bank de informatie ‘verstrekt’ in de zin van ‘brengen’ naar Consumenten. Gegeven de inmiddels hierop betrekking hebbende jurisprudentie is duidelijk geworden dat aan het actief delen van informatie is voldaan als de Bank een brief of een e-mail heeft verstuurd naar het adres dat Consumenten doorgaans gebruiken om met anderen te communiceren en waarvan de Bank en Consumenten hebben afgesproken het te gebruiken, vergelijk HvJ 5 juli 2012, zaak C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419 en HvJ 25 januari 2017, zaak C-49/11, ECLI:EU:C:2017:38 (BAWAG). Zonder die laatst genoemde actieve gedraging van de Bank is de informatie nog niet in het bezit van Consumenten omdat zij zelf actie moeten ondernemen om die informatie tot zich te nemen. Anders gezegd: met het enkel publiceren van de informatie op de website voldoet de Bank niet aan de eis van actieve informatieverstrekking. Tot een dergelijke actieve gedraging moet de Bank in staat worden geacht. Naar het oordeel van de Commissie is de Bank, nu niet is gebleken dat de Bank de informatie in voornoemde zin heeft verstrekt ook in haar jegens Consumenten op grond van artikel 7:401 BW neergelegde zorgplicht en de daaruit voortvloeiende informatieplicht toerekenbaar tekortgeschoten.

Al het overige dat door de Bank is aangevoerd, zoals de media-aandacht voor die wetswijziging, doet aan de op de Bank rustende verplichting tot informeren niets af. Gegeven de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie is niet gebleken dat de Bank schadelijktig is.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en de nagestuurde aanvulling daarop;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van Consumenten van 18 april 2020.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn destijds opgeroepen voor een hoorzitting op 16 april 2020. Deze hoorzitting is vanwege Covid-19 afgelast. Met instemming van partijen is de zaak vervolgens op 14 mei 2020 op grond van de stukken beslist.

Na ontvangst van de dupliek van de Bank zijn Consumenten in de gelegenheid gesteld op de daarin opgenomen nieuwe onderdelen te reageren. Wat die reactie van 18 april 2020 betreft wordt het volgende opgemerkt. Consumenten zijn in de hiervoor genoemde brief buiten de door de Commissie geboden gelegenheid tot reageren getreden. Dit houdt verband met datgene dat door Consumenten is geschreven onder de nummers 2, 3 en “*Vragen aan het Kifid*”. Deze handelwijze is in strijd met de goede procesorde met als gevolg dat op die onderdelen door de Commissie geen acht wordt geslagen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben in 2008 met de Bank (als adviseur en geldverstrekker) een hypothecaire geldlening afgesloten voor de financiering van een woning. Deze financiering bestaat onder meer uit een zogenoemde Rabo OpbouwHypotheek van € 662.000,- (verder: ROH), waarbij door middel van sparen (Sparrekening Eigen Woning; verder ook SEW) en/of beleggen (Beleggingsrekening Eigen Woning; verder ook BEW) een kapitaal kan worden opgebouwd om dat leningdeel aan het einde van de looptijd (gedeeltelijk) af te lossen.

Consumenten bouwen € 122.500,- op. De over de SEW ontvangen rente is gelijk aan de te betalen hypotheekrente. De hypotheekrente van 5,1% is voor 30 jaar vastgezet.

- 2.2 Consumenten hebben in 2008 ervoor gekozen het kapitaal van de ROH door middel van beleggen (BEW) op te bouwen met een zeer offensief aanvangsdoelrisicoprofiel. In lijn met de contractuele bepalingen wordt dit doelrisicoprofiel gaandeweg de looptijd van de lening automatisch afgebouwd. Zo wordt het doelrisicoprofiel, voor zover thans relevant, de dag gelegen 15 jaar respectievelijk 10 jaar vóór de beoogde aflosdatum gewijzigd naar offensief respectievelijk neutraal.
- 2.3 In het op 7 februari 2012 gevoerde adviesgesprek is over het op te bouwen beleggingskapitaal gesproken. Het advies om de premie te verhogen zodat de volledige fiscale vrijstelling zou worden benut, is door Consumenten niet opgevolgd.
- 2.4 Op 13 november 2012 vond andermaal tussen partijen een gesprek plaats. Over dit gesprek is in het klantdossier vermeld: *"Willen alles houden bij het oude maar wilde toelichting op peko [personeelskorting, toevoeging Commissie]"*.
- 2.5 Op 1 januari 2013 trad in werking de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning (verder ook: fiscale wetswijziging). Door deze fiscale wetswijziging kon de inleg voor in dit geval de BEW/SEW vanaf 1 april 2013 niet meer worden verhoogd.
- 2.6 Op 14 december 2015 vond wederom een gesprek plaats; hierbij is onder meer over het herzien van de rente gesproken en is een boeterenteberekening opgemaakt. Het rentecontract is toen niet gewijzigd.
- 2.7 In het op 14 december 2015 gedateerde van de Bank afkomstige document *"Verwachte vermogensontwikkeling"* is voor zover relevant vermeld:
"(...) Kan ik mijn spaarhypothek nog ophogen of veranderen?"
 - *Tot 1 april 2013 kunt u het bedrag dat u wilt opbouwen op de spaarrekening voor de aflossing van de hypotheek onder voorwaarden nog verhogen. Daarna niet meer.*
 - *Sinds 1 januari 2013 kunt u de looptijd van de spaarrekening (officieel 'Spaarrekening Eigen Woning') niet meer verlengen. Dit geldt ook voor de zogenaamde 'Kapitaalverzekeringen Eigen Woning' bij een verzekeringsmaatschappij. (...)"*
- 2.8 Op 3 oktober 2018 is door Consumenten ervoor gekozen het kapitaal op te bouwen door te sparen en niet meer door middel van beleggen.

2.9 Op 21 oktober 2018 schrijven Consumenten de Bank voor zover relevant:

“(…)

Huidige hypotheeksituatie

In de huidige markt zien wij een hypotheekrente van ca. 2% als marktconform, wat correspondeert met een bruto rentelast van ca. €14.000. Onze bruto rentelasten bedragen ruim €34.000, dat is bijna 2,5x zo hoog. Onze netto rentelasten zijn daarmee eveneens ca. 2,5x zo hoog als markt conform. Waar echter in 2008 nog sprake was van 52% belastingaftrek, gaat deze komende jaren verder afgebouwd worden naar 37%, waardoor onze nettolasten nog verder stijgen, met ruim €4.200 per jaar. Het perspectief om vermogen op te bouwen buiten de Opbouwhypotheek is inmiddels flink verslechterd, doordat de spaarrente gedaald is tot bijna 0%, aandelen momenteel erg hoog gewaardeerd zijn en de vermogensrendementsheffing is gestegen. We zouden daarom juist nu gebruik willen maken van de mogelijkheid om onze maandelijkse inleg op de spaarrekening van de Opbouwhypotheek te verhogen naar 10x de oorspronkelijke inleg, zodat wij in ieder geval nog zouden kunnen profiteren van de zekere vermogensopbouw met 5,1% rente per jaar. Deze mogelijkheid is echter vervallen door overheidsmaatregelen die kennelijk sinds 2013 zijn doorgevoerd. Wij zijn daar echter pas recent achter gekomen, omdat de bank ons hier niet eerder over had geïnformeerd.

Onze bezwaren/klachten over de dienstverlening en positie van de Rabobank Het mag duidelijk zijn dat onze hypotheek naar de huidige maatstaven een zeer onaantrekkelijke hypotheek is. Wij vinden het erg vervelend dat wij in deze situatie terecht zijn gekomen en willen graag naar een meer aantrekkelijke constructie. Vanuit Rabobank hebben wij geen enkel initiatief gezien om ons te wijzen op de veranderende omstandigheden en gezamenlijk te onderzoeken of er een meer optimale constructie mogelijk was. Wij zijn hierover zeer teleurgesteld en hadden als “private banking” klant meer initiatief van Rabobank verwacht.

(…)

Wij hebben Rabobank gevraagd naar de mogelijkheid om de hypotheek over te sluiten. Daarbij houdt Rabobank vast aan de oorspronkelijke boeteregeling die in het contract was opgenomen, die leidt tot een boete van €83.629. Deze boete is gebaseerd op de rente-inkomsten op de lening die de bank tot het eind van de rentevast periode zou kunnen mislopen. Rabobank houdt hierbij geen enkele rekening met het feit dat het kosten/baten perspectief van onze hypotheek constructie inmiddels fundamenteel gewijzigd is, en alle kosten van deze wijzigingen worden éézijdig bij ons als klant neergelegd. Ook zien wij geen compensatie voor de ca. €100.000 aan rente-inkomsten die wij nu mislopen op de spaarhypotheek, terwijl Rabobank zich deze kosten direct bespaart.

Dit vinden wij principieel onjuist, temeer daar Rabobank ons niet over deze wijziging heeft geïnformeerd en ons daarmee de mogelijkheid heeft ontnomen om deze rente-inkomsten veilig te stellen.(...)”

3. Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank hen zal compenseren voor de geleden schade begroot op € 100.000,- door voor het vroegtijdig openbreken van het rentecontract van de ROH geen boeterente in rekening te brengen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht en meer in het bijzonder haar verplichting hen tijdig en persoonlijk te informeren over de invoering van de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.
- 3.3 De Bank heeft Consumenten niet persoonlijk over de hiervoor genoemde wetswijziging geïnformeerd. Tijdens de in 2012 met de Bank gevoerde gesprekken is dit niet door de Bank aan de orde gesteld. Ook in hun eigen digitale bankomgeving zijn Consumenten hierover niet door de Bank geïnformeerd. Mede gelet op de aard van de wijziging die direct tot wijziging van de productvoorwaarden leidde, kon de Bank niet volstaan met het delen van algemene informatie via de website.
- 3.4 Consumenten betwisten dat de vrouw vanwege haar dienstverband bij de Bank over kennis van de fiscale wetswijziging beschikte. Het takenpakket van de vrouw was namelijk gericht op administratieve verwerkingsprocessen voor met name bedrijfs-financieringen en inrichting van IT-systemen. Voor de uitvoering van een dergelijk takenpakket hoefde de vrouw niet over de kennis van commerciële voorwaarden van hypothecaire geldleningen te beschikken. Van toerekening van die kennis aan de man kan dus geen sprake zijn.
- 3.5 Anders dan door de Bank is gesuggereerd is tijdens het in 2015 gevoerde gesprek de fiscale wetswijziging niet aan de orde gesteld. Het bij verweer door de Bank overgelegde document “*Verwachte vermogensontwikkeling*” gedateerd op 14 december 2015, is Consumenten onbekend. Dit document is niet eerder dan tijdens deze klachtprocedure ontvangen en gezien.

- 3.6 Naar aanleiding van een in 2018 ontvangen bericht van de Bank over de afbouw van het doelrisicoprofiel (zie hiervoor onder 2.2) zijn Consumenten de opbouw van de ROH gaan onderzoeken. In die periode zijn Consumenten met de fiscale wetwijziging bekend geraakt doordat toen bleek dat de inleg op de spaarrekening niet meer kon worden verhoogd. Consumenten hebben berekend hierdoor ongeveer € 100.000,- aan renteinkomsten mis te lopen. Consumenten hebben gemotiveerd toegelicht in 2013 financieel in staat te zijn geweest de inleg te verhogen.
- 3.7 Consumenten zijn van mening dat de Bank op onterechte gronden vasthoudt aan de destijds overeengekomen boeterente. Een boeterente die geaccepteerd is tegen de achtergrond van de in 2008 bekende en thans gewijzigde productkenmerken.

Verweer Bank

- 3.8 De Bank heeft de stellingen van Consumenten op formele en inhoudelijke gronden gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

De klachtplicht van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW)

- 4.1 Om te beginnen zal de Commissie het formele verweer van de Bank over de niet-behandelbaarheid van de klacht beoordelen.
- De Bank heeft aangevoerd dat de klacht niet behandeld kan worden omdat te laat is geklaagd, zoals bedoeld in artikel 6:89 BW. Op grond van deze bepaling moet een schuldeiser (Consumenten) binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de schuldenaar (de Bank) protesteren. Als de schuldeiser dat niet doet, dan kan hij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. De vraag of binnen bekwame tijd is geprotesteerd, dient te worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval. Het tijdsverloop is hierbij een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend, zie HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600. Ook is van belang of de Bank nadeel lijdt door het late tijdstip waarop door Consumenten is geklaagd. Aan de kant van Consumenten geldt op basis van dit wetsartikel een onderzoeksplicht. Hierbij is van belang of Consumenten het gebrek *redelijkerwijs* al eerder hadden kunnen ontdekken.

- 4.2 De klacht is volgens de Bank niet alleen vanwege het tijdsverloop (ingediend ruim 5 jaar na inwerkingtreding van de fiscale wetswijziging) niet meer behandelbaar maar ook omdat:
- i) verondersteld mag worden dat Consumenten ruim vóór 2018 bekend waren met de dalende spaarrente waardoor de spaarvariant binnen de ROH al enige tijd een aantrekkelijk alternatief vormde;
 - ii) de vrouw in 2012 werkzaam was bij de Bank op een afdeling die de administratieve afwikkeling van hypothecaire geldleningen verzorgt. De vrouw is hierdoor, aldus de Bank, “*met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid op de hoogte van de fiscale ontwikkelingen*”. Kennis van de vrouw dient mede aan de man te worden toegerekend;
 - iii) Consumenten vanaf 14 december 2015 op de hoogte waren van de fiscale wetswijziging. Tijdens het gesprek op 14 december 2015 is namelijk aan de hand van het document ‘*Verwachte vermogensontwikkeling*’ van dezelfde datum over de opbouw van het ROH-kapitaal gesproken en in dit document is informatie over de gevolgen van de fiscale wetswijziging verwerkt, zie hiervoor onder 2.7;
 - iv) de Bank door het late klagen in haar bewijspositie is geschaad: ten eerste is niet meer te achterhalen of (de rechtsvoorganger(s) van) de Bank destijds klanten per mail of via advertenties in lokale kranten voor een informatiebijeenkomst over de fiscale wetswijziging heeft uitgenodigd; ten tweede is het vermoeden van de Bank dat Consumenten per mail over de wetswijziging zijn geïnformeerd, niet meer te onderbouwen; tot slot is de kans dat de betrokken medewerkers nog bij de Bank werkzaam zijn en/of zich de feiten en omstandigheden van toen nog kunnen herinneren, vanwege het tijdsverloop aanzienlijk kleiner dan wanneer jaren eerder was geklaagd.
- 4.3 Wat dit formele verweer betreft, oordeelt de Commissie als volgt. Om te beginnen is uit bekendheid met de neerwaartse ontwikkeling van de spaarrente niet af te leiden dat Consumenten hun klachtplicht hebben verzaakt; de fiscale wetswijziging, die gericht is op het niet meer kunnen wijzigen van de inleg, staat daar immers los van. Voor zover de Bank hiermee zou doelen op de onderzoeksplicht van Consumenten dan slaagt dit onderdeel van haar verweer om de hiervoor genoemde reden niet.
- 4.4 De Commissie stelt verder vast dat door de Bank niet is weersproken datgene dat door Consumenten over het ontbreken van kennis van de vrouw over de fiscale wetswijziging in relatie tot haar takenpakket is aangevoerd, zie hiervoor onder 3.7. Op deze grond is het te laat klagen niet te baseren.

- 4.5 Wat de informatie over de wetswijziging in het document “Verwachte vermogensontwikkeling” van 14 december 2015 betreft overweegt de Commissie dat de Bank niet heeft aangetoond dat de daarin verwerkte informatie over de gevolgen van de wetswijziging met Consumenten is gedeeld; een gespreksverslag dan wel notities uit het dossier van Consumenten waaruit dit zou blijken zijn niet overgelegd. Op deze grond slaagt het formele verweer niet.
- 4.6 Ook hetgeen door de Bank is aangedragen over haar bewijspositie kan niet leiden tot honorering van het formele verweer en wel vanwege het volgende. De Bank heeft verklaard medio november 2012 informatie over de aanstaande wetswijziging op haar website te hebben geplaatst. Hiernaast is door de Bank over het medio november 2012 met Consumenten gevoerde gesprek verklaard niet in staat te zijn de precieze inhoud daarvan te reproduceren: een gespreksverslag ontbreekt. In het klantendossier is slechts de zeer algemene onder 2.4 geciteerde notitie aangetroffen. De Commissie overweegt dat het de Bank is die verantwoordelijkheid draagt voor de vastlegging van de contactmomenten met haar klanten; de gevolgen van het feit dat dit destijds kennelijk niet afdoende is gebeurd valt binnen de risicosfeer van de Bank. Al het overige dat door de Bank over het tijdsverloop ter zake haar bewijspositie is aangedragen, maakt dit niet anders.
- 4.7 Nu het formele verweer van de Bank wordt verworpen zal tot inhoudelijke behandeling van de klacht worden overgegaan.

Inhoudelijke beoordeling klacht

- 4.8 Allereerst dient de vraag beantwoord te worden of de Bank in strijd met haar zorgplicht jegens Consumenten heeft gehandeld door hen niet (tijdig) persoonlijk te informeren over de invoering van de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning, maar door deze informatie in het laatste kwartaal van 2012 en in het eerste kwartaal van 2013 op haar website te plaatsen.
- 4.9 De Bank is van mening hiermee aan haar uit de zorgplicht afgeleide informatieverplichting te hebben voldaan. Enerzijds omdat zij niet tot meer verplicht is en anderzijds omdat niet van haar gevergd kan worden klanten persoonlijk over de fiscale wetswijziging te informeren. Een standpunt waarvoor de Bank in eerdere uitspraken van de Commissie in de periode 2014-2016 steun vindt. Consumenten zijn het hiermee niet eens en hebben gewezen op de impact van de fiscale wetswijziging op het product. Hiernaast hebben Consumenten aangevoerd van de Bank meer dan eens persoonlijke berichten in hun eigen bankomgeving te hebben ontvangen en niet in te zien waarom de Bank dit destijds niet deed.

In de kern twisten partijen derhalve over de manier waarop de Bank haar informatieverplichting invulde.

- 4.10 Gelet op het feit dat de rechtsverhouding tussen Consumenten en de Bank is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW) is voor de beoordeling van de handelwijze van de Bank redengevend hetgeen in artikel 7:401 BW is bepaald. De daarin genoemde zorgplicht is ingevuld door de rechtspraak en ook door hetgeen in artikel 4:20 lid 3 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) is bepaald, zie hiervoor GC-2018-641, rechtsoverweging 4.1 en 4.2. De in 4:20 lid 3 Wft neergelegde verplichting is gericht op een actieve informatieverstrekking waarbij de Bank de informatie 'verstrekt' in de zin van 'brengen' naar Consumenten. Gegeven de inmiddels hierop betrekking hebbende jurisprudentie is duidelijk geworden dat aan het actief delen van informatie is voldaan als de Bank een brief of een e-mail heeft verstuurd naar het adres dat Consumenten doorgaans gebruiken om met anderen te communiceren en waarvan de Bank en Consumenten hebben afgesproken het te gebruiken, vergelijk HvJ 5 juli 2012, zaak C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419 en HvJ 25 januari 2017, zaak C-49/11, ECLI:EU:C:2017:38 (BAWAG). Zonder die laatst genoemde actieve gedraging van de Bank is de informatie nog niet in het bezit van Consumenten omdat zij zelf actie moeten ondernemen om die informatie tot zich te nemen. Anders gezegd: met het enkel publiceren van de informatie op de website voldoet de Bank niet aan de eis van actieve informatieverstrekking. Tot een dergelijke actieve gedraging moet de Bank in staat worden geacht. Naar het oordeel van de Commissie is de Bank, nu niet is gebleken dat de Bank de informatie in voornoemde zin heeft verstrekt ook in haar jegens Consumenten op grond van artikel 7:401 BW neergelegde zorgplicht en de daaruit voortvloeiende informatieplicht toerekenbaar tekortgeschoten. Al het overige dat door de Bank is aangevoerd, zoals de media-aandacht voor die wetswijziging, doet aan de op de Bank rustende verplichting tot informeren niets af.
- 4.11 Gegeven deze uitkomst dient onderzocht te worden of de Bank schadeplichtig is. De Commissie overweegt als volgt.

Schadevordering

- 4.12 Consumenten hebben gemotiveerd aangevoerd in 2013 financieel in staat te zijn geweest de inleg van de SEW te verhogen. Hun doel was en is om vermogen op te bouwen waarmee de hypothecaire geldlening kan worden afgelost. Dit gebeurt via de ROH, via diverse spaarrekeningen en via beleggingen. Het hebben van flexibiliteit bij het kunnen inzetten van hun financiële middelen is daarbij een belangrijke factor. Consumenten zijn van mening dat als zij eerder op de hoogte waren geweest van de gevolgen van de fiscale wetswijziging zij 'vrijwel zeker' de inleg hadden verhoogd dan wel 'had het voor de hand gelegen' dat daarvoor zou zijn gekozen.

Met de Bank is de Commissie van oordeel dat niet uit het dossier kan worden afgeleid dat Consumenten een dergelijke stap zouden hebben gezet. Naast het feit dat het niet goed mogelijk is om met de kennis van nu aan te tonen hoe destijds zou zijn gehandeld, wordt in dit verband met name van doorslaggevend belang geacht de uitdrukkelijke wens van Consumenten hun middelen voor de opbouw van vermogen flexibel in te zetten, ook na nog in februari 2012 door de Bank te zijn geadviseerd om de inleg in de BEW te verhogen. Gelet op deze wens ligt ophoging van de inleg in 2013, die overigens door de regels over de fiscale bandbreedte is begrensd, niet voor de hand.

- 4.13 De conclusie luidt derhalve dat de klacht weliswaar gegrond is maar de daarop gebaseerde vordering niet voor toewijzing in aanmerking komt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.