

**Uitspraak Geschillencommissie  
Financiële Dienstverlening  
Nr. 2019-352, 17 mei 2019**

**VEILIG BANKIEREN**

Consument heeft een motor gekocht van een buitenlandse particulier. Voordat hij de betaling deed, heeft hij een bankfiliaal bezocht. Consument stelt dat hij daar aan een medewerker van de Bank heeft gevraagd of het veilig was om het geld over te maken op de buitenlandse rekening van de verkoper. Volgens Consument heeft een medewerker van de Bank geantwoord dat dit een veilige manier van betalen was. Onder begeleiding van deze medewerker heeft Consument toen ter plekke de aankoop van 4.250 euro overgemaakt.

Omdat Consument niets hoorde van de verkoper heeft hij de Bank gebeld met de vraag of het aankoopbedrag kon worden teruggestort. De Bank heeft Consument geadviseerd drie dagen te wachten. Nadat ook die drie dagen waren verstreken en de verkopende partij nog steeds niet over de brug kwam, heeft de Bank Consument geadviseerd om aangifte te doen. Consument heeft dit gedaan.

De Bank heeft vervolgens contact gezocht met de buitenlandse bank van de ontvangende partij met het verzoek het geld terug te storten. De Bank heeft Consument daarop een mail gestuurd dat het voor de buitenlandse bank niet mogelijk was om het geld terug te storten omdat de betaalrekening van de ontvangende partij was beëindigd. In deze e-mail heeft de Bank Consument daarnaast een aantal tips gegeven om voortaan veiliger aankopen te doen via het internet.

Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid en vordert het aankoopbedrag terug. Hij stelt zich – kort gezegd – op het standpunt dat hij nou juist naar de Bank is gegaan voor advies over veilig betalen en dat de (medewerker van de) Bank tekort is geschoten door hem niet te wijzen op veiligere

alternatieven zoals dat later in de e-mail wél gedaan is.

De Bank voert verweer.

De Commissie komt tot het oordeel dat niet is vast komen te staan dat de Bank Consument onjuist advies heeft verstrekt. Om tot toewijzing van de vordering te komen, is volgens de Commissie van belang dat vast komt te staan hoe het contact tussen de medewerker van de Bank en Consument is verlopen. De Bank heeft navraag gedaan bij diens medewerkers, maar die konden zich in dit verband niets meer herinneren. De Commissie sluit vervolgens aan bij artikel 150 Rv, waarbij zij overweegt dat het aan Consument is om – bij voldoende betwisting – te bewijzen dat het contact tussen hem en de medewerker van de Bank is verlopen zoals hij stelt.

Volgens de Commissie is wel voldoende vast komen te staan dat Consument naar de Bank is gekomen voor advies, maar slaagt Consument er niet in aannemelijk te maken dat de medewerker van de Bank hem ook daadwerkelijk onjuist heeft geadviseerd.

**Uitspraak Geschillencommissie  
Financiële Dienstverlening  
Nr. 2019-359, 22 mei 2019**

**DE BANK EN HAAR ZORGPLICHT**

Consument heeft zich laten adviseren door een hypotheekadviseur. Na advies en bemiddeling van de adviseur heeft de Bank Consument een aflossingsvrije hypothecaire geldlening zonder NHG van 186.000 euro verstrekt. Bij de hypotheekofferte die door de Bank aan Consument is verstrekt, heeft de Bank expliciet gemeld dat de offerte wordt aangeboden door tussenkomst van een bemiddelaar en dat de Bank Consument niet adviseert noch het advies van de bemiddelaar controleert.

Na enige tijd houdt Consument op met betalen van de hypotheektermijnen. Vanaf dat moment is er meerdere malen telefonisch en

schriftelijk contact geweest tussen de Bank en Consument. Nadat het Consument niet lukt zijn huis onderhands te verkopen, verstrekt hij een volmacht aan de Bank om de verkoop van het huis over te nemen. Als ook dat niet lukt, gaat de Bank over tot executoriale verkoop. De woning is verkocht voor een bedrag van 137.000 euro. Consument blijft met een restschuld van 59.084,70 euro zitten en keert zich tot het Kifid.

Consument vordert van de Bank schade van 215.000 euro. Consument meent namelijk dat de Bank diens zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Volgens Consument heeft de Bank hem niet goed geïnformeerd over de eigenschappen van de verstrekte geldlening. Daarbij is er volgens Consument sprake van overkreditering en heeft de Bank de belangen van Consument niet voldoende in ogenschouw genomen bij de executie van het huis.

De Bank stelt zich – kort gezegd – op het standpunt dat zij haar zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden, dat er geen sprake is van overkreditering en dat zij in het executietraject de belangen van Consument niet uit het oog is verloren.

De Commissie is van oordeel dat op de Bank niet de plicht rustte om Consument te waarschuwen voor het feit dat het een aflossingsvrije geldlening zonder NHG betrof. Het was immers – zo oordeelt de Commissie – aan de adviseur om Consument daarover te adviseren.

Wel meent de Commissie dat er op de Bank altijd een bijzondere zorgplicht rust, die meebrengt dat zij voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst tot hypothecair krediet met een consument gehouden is de aangevraagde financiering te toetsen, teneinde overkreditering van consumenten te voorkomen. Banken mogen in dat verband niet zonder meer afgaan op de gegevens die door de bemiddelaar worden verstrekt. In het onderhavige geval komt de Commissie evenwel tot het oordeel dat er van overkreditering geen sprake is.

Wat betreft het executietraject oordeelt de Commissie dat het de Bank in beginsel vrij stond om te bepalen dat zij tot executoriale verkoop over zou gaan op het moment en op de wijze zoals zij dat gedaan heeft. Deze bevoegdheid van de hypotheekhouder wordt evenwel begrensd doordat zij wel de maatschappelijke zorgvuldigheid jegens Consument in acht dient te nemen. Volgens de Commissie kwalificeert het feit dat Consument met een restschuld achterbleef in deze zaak niet als een dusdanige onzorgvuldigheid dat de Bank van executie af had moeten zien. In het onderhavige geval komt de Commissie dan ook tot het oordeel dat de Bank in het executietraject niet onzorgvuldig heeft gehandeld. De vordering van Consument wordt afgewezen.

**Mr. S. (Simone) Eman**  
De auteur is advocate bij Ekemans & Meijer  
Advocaten te Den Haag.

