

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-206 d.d.

3 mei 2016

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. drs. A.D. Bac RA en J.C. Buiten, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Consument is van mening dat het advies van zijn tussenpersoon ondeugdelijk is geweest en dat hij onvoldoende en onjuist is geïnformeerd over de kosten die verbonden zijn aan de effectenrekening en de dienstverlening van de vermogensbeheerder. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet verantwoordelijk is voor het gegeven advies. Daarnaast was de Bank niet gehouden om Consument in te lichten over de kosten van de effectenrekening en dienstverlening van de vermogensbeheerder. De effectenrekening en de vermogensbeheerovereenkomst heeft Consument afgesloten bij een andere dienstverlener dan de Bank die niet onder verantwoordelijkheid van de Bank handelde. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de Bank.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen van 29 december 2014;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de spreekantekeningen van Consument, overgelegd ter zitting;
- de spreekantekeningen van de Bank, overgelegd ter zitting.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 februari 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. In 2007 heeft Consument op advies en met bemiddeling van zijn tussenpersoon bij de Bank een hypothecaire geldlening (een zogenoemde Vermogensbeheer Hypotheek) afgesloten voor een bedrag van € 435.000,- voor de aankoop van een woning met een aankoopssom van € 416.000,-.

Tot zekerheid van voldoening van de geldlening heeft Consument aan de Bank een effectenrekening (een zogenoemde Expertfund) verpand die hij heeft geopend en in beheer heeft gegeven bij Nationale Nederlanden Bank N.V. (voorheen WestlandUtrecht Effectenbank B.V.).

2.2. Consument heeft op de effectenrekening in totaal een bedrag van € 50.000,- uit eigen middelen gestort met het doel om het ingelegde geld te beleggen en op termijn een deel van de hoofdsom van de hypothecaire geldlening te kunnen aflossen.

2.3. Aan Consument is een overzicht Tarieven voor Expertfund inclusief BTW (hierna genoemd: het Tarievenoverzicht) verstrekt, met de tarieven per 1 maart 2007. Hierin staat onder meer:

“Algemeen

<i>Instapfee</i>	3,57%	<i>eenmalig over nieuw ingelegd vermogen</i>
	0,595%	<i>indien u gelijktijdig een WestlandUtrecht-hypotheek afsluit</i>
<i>Beheerfee (all-in tarief)</i>	0,1666%	<i>per maand over het totale eindemaandsvermogen</i>
<i>(...)</i>		

2.4. Bij brief van 20 december 2013 heeft Nationale Nederlanden N.V. aan Consument bericht: “(...)

Totale kosten omlaag

In de tabel ziet u dat de totale kosten omlaag gaan met 0,2%. Als wij in 2014 nog wel een distributievergoeding ontvangen, dan wordt deze verrekend met u in de doorlopende kosten.

<i>Kosten Expertfund (op jaarbasis)</i>	<i>2013</i>	<i>(...)</i>	<i>2014</i>
	<i>Met distributie- vergoeding</i>		<i>Met distributie- vergoeding</i>
<i>Doorlopende kosten</i>	<i>1,15%</i>		<i>0,95%</i>
<i>Nationale Nederlanden Bank</i>			
<i>Lopende kosten</i>	<i>1,45%</i>		<i>1,45%</i>
<i>Fondsbeheerder</i>			
<i>(gemiddelde)</i>			
<i>Totale kosten (gemiddelde)</i>	<i>2,6%</i>		<i>2,4%</i>

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door Consument te veel betaalde kosten, vermeerderd met vergoeding van rente, vergoeding van kosten voor het oversluiten naar een andere hypothecaire constructie en vergoeding van de kosten die Consument heeft gemaakt voor de klachtprocedure. Consument heeft zijn totale schade begroot op een bedrag van € 15.000,-.

3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- a) Er zijn ten onrechte meer kosten ingehouden dan Consument is overeengekomen. Uit het Tarievenoverzicht van de Bank blijkt dat Consument een beheerfee (all-in tarief) is overeengekomen van 2% per jaar, terwijl, onder meer uit de brief van 20 december 2013 van Nationale Nederlanden blijkt dat de werkelijk ingehouden kosten hoger waren.
- b) Het advies om € 50.000,- op een beleggingsrekening te storten was geen passend advies. Het was financieel voordeliger geweest als Consument dit bedrag had aangewend ter aflossing van zijn hypothecaire geldlening.
- c) De Bank is (mede)-verantwoordelijk voor het advies dat is gegeven, omdat de tussenpersoon van Consument bij de Bank was aangesloten.
- d) Consument heeft ten onrechte 1% afsluitprovisie en 0,595% aan instapfee over het te veel geleende bedrag van € 50.000,- betaald.
- e) Consument heeft provisies betaald die hij niet is overeengekomen.
- f) Door de te hoge en verborgen kosten heeft Consument een hypothecaire constructie afgesloten met meer risico en een lager rendement dan hem was voorgespiegeld.
- g) Consument wenste een financiering met zo laag mogelijke maandelijkse lasten, terwijl hem een risicovolle financieringsconstructie is geadviseerd met hogere maandlasten.
- h) De Bank heeft zich niet gehouden aan haar zorgplicht, waardoor zij gehouden is om de kosten voor het oversluiten naar een ander product te vergoeden.

3.3. Op de stellingen die de Bank tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. **Beoordeling**

- 4.1. Ter zitting heeft Consument zijn eis aangevuld, met onder meer de vordering van een bedrag van € 50.000,- vermeerderd met een jaarlijkse rente van 4,6%. Een andere financieel dienstverlener waartegen Consument zijn klacht eveneens heeft gericht, heeft ter zitting bezwaar gemaakt tegen de vermeerdering van eis van Consument. De Commissie heeft dit bezwaar gehonoreerd. De Commissie is van oordeel dat vermeerdering van eis ter zitting in strijd is met de goede procesorde, zodat de Commissie ook in de klachtprocedure van Consument tegen de Bank uitgaat van de vordering zoals Consument heeft beschreven in zijn klachtbrief van 29 december 2014. Na de zitting heeft Consument op eigen initiatief e-mailberichten aan het Kifid gestuurd met inhoudelijke opmerkingen en aanvullingen. De Commissie neemt deze e-mailberichten niet mee in haar beoordeling.
- 4.2. De Bank stelt zich primair op het standpunt dat Consument op grond van het Reglement niet-ontvankelijk is in zijn verzoek om klachtbehandeling, omdat Consument heeft nagelaten de interne klachtprocedure bij de Bank te doorlopen. In het Reglement staat dat een klacht pas in behandeling kan worden genomen indien de klacht eerst schriftelijk is voorgelegd aan de Aangeslotene op wie de klacht betrekking heeft. Nu Consument dit heeft nagelaten kan de Commissie de klacht van Consument niet in behandeling nemen.

Ook heeft Consument nagelaten om tijdens de klachtprocedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening de Bank in de klachtprocedure te betrekken. De Bank stelt dat zij daardoor minimaal twee gelegenheden heeft gemist om verweer in te dienen.

- 4.3. De Commissie verwerpt het beroep op niet-ontvankelijkheid. De Bank heeft in reactie op de klacht van Consument bij e-mailbericht van 6 november 2014, enkele dagen na het oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening, Consument voor de behandeling van zijn klacht verwezen naar Nationale Nederlanden. De Commissie houdt het er voor dat indien Consument zijn klacht bij de Bank had ingediend voordat hij zich tot het Kifid had gewend, de Bank Consument voor inhoudelijke behandeling van zijn klacht ook naar Nationale Nederlanden zou hebben verwezen. Bovendien heeft de Bank geen concrete omstandigheden aangevoerd waaruit zou blijken dat zij enig nadeel heeft geleden doordat zij pas bij de klacht van Consument is betrokken in de klachtprocedure bij de Commissie.
- 4.4. Consument is van mening dat het advies van zijn tussenpersoon ondeugdelijk is geweest en dat hij onvoldoende en onjuist is geïnformeerd over de kosten die verbonden zijn aan de effectenrekening en de dienstverlening van de vermogensbeheerder. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet verantwoordelijk is voor het gegeven advies. De Bank is niet betrokken geweest bij de advisering en de tussenpersoon van Consument handelde niet onder verantwoordelijkheid van de Bank. Daarnaast was de Bank niet gehouden om Consument in te lichten over de kosten van de effectenrekening en dienstverlening van de vermogensbeheerder. De effectenrekening en de vermogensbeheerovereenkomst heeft Consument afgesloten bij een andere dienstverlener dan de Bank die niet onder verantwoordelijkheid van de Bank handelde. Derhalve kan de Bank niet verantwoordelijk worden gehouden voor de informatievoorziening over kosten met betrekking tot een vermogens-beheerovereenkomst die niet met haar is gesloten. Wel was de Bank op grond van de overeenkomst van hypothecaire geldlening gehouden om Consument voldoende in te lichten over werking van de hypothecaire constructie. Gesteld noch gebleken is dat de Bank deze verplichting onvoldoende is nagekomen.
- 4.5. De slotsom is dat de vordering moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. Voor zover de e-mailberichten van Consument die na de zitting zijn verzonden wel in de beoordeling zouden zijn betrokken, overweegt de Commissie ten overvloede dat dit de beoordeling ook niet anders zou hebben gemaakt.

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 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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.