

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-346 d.d.
3 augustus 2016
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mw. mr. S. Riemens en mw. mr. A.M.T.
Wigger, leden met mw. mr. M. Nijland, secretaris)**

Samenvatting

Consument heeft een reeks van klachten over de dienstverlening en communicatie van de Bank en stelt hierdoor schade te hebben geleden. De Commissie heeft alle klachtonderdelen en schadeposten afzonderlijk besproken en wijst alle onderdelen af.

Consument;

en

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

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument d.d. 15 januari 2015; en
- het verweerschrift van de Bank.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat Consument zijn klacht daarom aan de Commissie heeft voorgelegd. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 februari 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

- 2.1. Consument en zijn partner houden onder meer een betaal- en beleggingsrekening, een hypothecaire geldlening en een overlijdensrisicoverzekering aan bij de Bank.
- 2.2. Op 5 april 2013 was Consument voornemens om via Mijn ING 10.000 aandelen ING te kopen tegen een koers van € 5,55 per aandeel. Omdat Mijn ING niet beschikbaar was, heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van de Bank om de opdracht uit te laten voeren. Uit de administratie van de Bank is gebleken dat het benodigde bedrag op dat moment niet op de betaalrekening van Consument stond, waardoor extra handelingen benodigd waren om de order uit te voeren. Uiteindelijk heeft Consument de aandelen tegen een koers van € 5,632 per aandeel kunnen aankopen.

- 2.3. Op 9 april 2013 was Consument voornemens een aandelentransactie te verrichten. Omdat Mijn ING op dat moment niet beschikbaar was, kon de transactie geen doorgang vinden. De Bank heeft Consument schadeloos gesteld voor het gelopen koersverlies van € 540,-.
- 2.4. Begin 2013 had de Bank een spaaractie waarbij een bonuspremie gehaald kon worden. Voor iedere € 2.500,- saldogroei op de spaarrekening binnen de actieperiode zou Consument een bedrag van € 5,- ontvangen. Dit gold voor het banksaldo in de periode van 2 januari 22:00 uur tot en met 14 april 22:00 uur. Op 12 april 2013 heeft Consument telefonisch aan de Bank medegedeeld dat er een bedrag van € 216.000,- onderweg was. Dit bedrag is op maandag 15 april 2013 op de spaarrekening van Consument bijgeschreven.
- 2.5. In de administratie van de Bank is opgenomen dat het saldo van de spaarrekening van Consument gedurende de bonusperiode met € 108.465,71 is gegroeid. Consument heeft een bonuspremie van € 215,- ontvangen.
- 2.6. Consument heeft op enig moment het verzoek bij de Bank neergelegd om zijn hypothecaire geldlening voor 1 april 2013 om te zetten van een aflossingsvrije hypotheek naar een bankspaarhypotheek. Hij wilde ook dat de overlijdensrisicoverzekering werd aangepast. Consument heeft zich bij de Bank beklagd over de lange omzettingsduur. Bij brief van 21 augustus 2014 heeft Consument bevestigd dat zijn klachten ten aanzien van de lange omzettingsduur zijn opgelost.
- 2.7. Op 27 augustus 2013 wilde Consument een bedrag van € 200.000,- overmaken naar een andere bank ten behoeve van een depositorekening. Consument heeft hiervoor twee keer het plaatselijke kantoor van de Bank bezocht. Uiteindelijk moest Consument zelf vier dagen achter elkaar een bedrag van € 50.000,- naar de Bank overmaken. Omdat de overboeking later dan gepland op de depositorekening is gestort, is Consument rente misgelopen. De Bank heeft een bedrag van € 59,18 aan rente vergoed.
- 2.8. Op enig moment heeft Consument een woning gekocht en wilde hij zijn oude woning verhuren met behulp een bedrijf dat hij had uitgekozen uit een lijst van bedrijven die de Bank had aangedragen. De Bank heeft de legeskosten voor de vergunning onder de Leegstandswet van € 400,- voor haar rekening genomen. Het verhuurbedrijf heeft een fee van € 195,- aan Consument in rekening gebracht.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de slechte dienstverlening en communicatie door de jaren heen.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden. Dit heeft geresulteerd in twaalf klachten. Kort samengevat gaat het om de volgende klachten en schadeposten:

- 1) *Koersverlies 5 april 2013*: internetbankieren was niet beschikbaar op het moment dat Consument een aandelentransactie wenste te verrichten. Daarnaast was het callcenter langdurig onbereikbaar en bovendien had het callcenter geen verbinding met de beurs. Daarom kon de door Consument voorgenomen transactie geen doorgang vinden als gevolg waarvan hij schade heeft geleden. Deze schade begroot Consument op € 820,-. Daarnaast vordert Consument de door hem gemaakte belkosten van € 0,10 per minuut. Consument heeft tien gesprekken van een half uur moeten voeren. Dit komt neer op een totaalbedrag van € 30,-.
- 2) *Belkosten 9 april 2013*: dezelfde klacht als onder 1). De Bank is tot vergoeding van het koersverlies overgegaan. Consument vordert de belkosten van € 30,-.
- 3) *Aanpassing overlijdensrisicoverzekering*: de door Consument gewenste aanpassing van zijn overlijdensrisicoverzekering heeft onevenredig lang geduurd en heeft hem urenlang bellen met de Bank gekost. Consument vordert een bedrag van € 30,- aan belkosten.
- 4) *Omzetting hypotheek*: Consument wilde zijn aflossingsvrije hypotheek omzetten in een bankspaarhypotheek. De aanpassing is doorgevoerd, maar dit heeft opnieuw lang geduurd en urenlang bellen met de Bank gekost. Consument vordert een bedrag van € 30,- aan belkosten.
- 5) *Verhuur woning*: Consument heeft op aanwijzing van de Bank een verhuurbedrijf uitgekozen. Dit bedrijf heeft slechte service geleverd en bovendien zijn potentiële huurders afgehaakt vanwege de hoge fee die hen in rekening zou worden gebracht. Hierdoor is Consument vier maanden huur van € 1.500,- misgelopen. Consument vordert een bedrag van € 6.000,-.
- 6) *Spaaractie*: de einddatum van de spaaractie was misleidend omdat de Bank op de laatste twee dagen van de spaaractie geen transacties heeft verwerkt. Het bedrag van € 216.000,- is pas op maandag 15 april 2013 op de rekening van Consument bijgeschreven. Hierdoor is Consument een deel van de bonuspremie misgelopen. Consument vordert een aanvullende uitkering van de bonuspremie van € 285,-.
- 7) *Derving hypotheekbesparing*: in 2004 en in 2013 heeft Consument een pro forma aflosnota ten behoeve van de hypothecaire geldlening opgevraagd. Hij heeft deze echter nooit ontvangen. Dit terwijl Consument op dat moment een besparing van 1% op de lasten van zijn hypothecaire geldlening had kunnen realiseren. Over de periode vanaf 2004 komt dit neer op een bedrag van € 13.600,-.
- 8) *Overboeking 28 augustus 2013*: op 27 augustus 2013 wilde Consument een bedrag van € 200.000,- overmaken naar een andere bank ten behoeve van een depositorekening. Consument is twee keer voor niets naar het plaatselijke kantoor van de Bank gekomen om de overboeking mogelijk te maken. Uiteindelijk heeft hij zelf vier dagen achter elkaar een bedrag van € 50.000,- naar de andere bank moeten overmaken. Omdat de overboeking later op de depositorekening is gestort, is Consument rente misgelopen. Consument vordert de door hem misgelopen rente van € 158,- en een vergoeding van € 480,- voor de tijd die hij hieraan heeft moeten besteden. Daarnaast vordert hij een bedrag van € 8,- dat hij voor de dienst heeft moeten betalen. Met een totaal van € 646,-.
- 9) *Betaling leegstandswet leges door de Bank*: Consument vordert de fee van het verhuurbedrijf van € 195,-.
- 10) *Fouten verhuurbedrijf als verplichte verhuurintermediair van de Bank*: zie punt 5).

- 11) *Debetrente beleggingsrekening*: in de digitale ruimte van de betaalrekening van Consument bestaat een functie om geldoverschrijvingen te doen van de betaalrekening naar de beleggingsrekening en vice versa. Vanaf 1 februari 2013 heeft de Bank debetrente van de rekening van Consument afgeboekt. Hierover is Consument niet geïnformeerd door de Bank. Consument vordert de geleden schade, welke tussen de € 100,- en € 200,- bedraagt. De Bank kan het exacte bedrag in haar administratie opzoeken.
- 12) *Fee op de beleggingsrekening*: vanaf 2014 heeft de Bank zonder enige aankondiging een fee voor de beleggingsrekening in rekening gebracht. Consument maakte op dat moment geen gebruik meer van de beleggingsrekening. Consument vordert de aan hem in rekening gebrachte fee.
- Consument vordert daarnaast een bedrag van € 1200,- (€ 120,- x 10) voor de uren die hij aan deze zaak heeft besteed.

3.3. De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. De klachten en vorderingen van Consument bestaan uit meerdere onderdelen, welke de Commissie hieronder afzonderlijk zal behandelen.

4.2. *Koersverlies 5 april 2013*

Voor zover Consument stelt dat de Bank in een vergelijkbare situatie wel tot vergoeding van het beleggingsverlies is overgegaan overweegt de Commissie dat het saldo van de betaalrekening van Consument op 5 april 2013, – in tegenstelling tot het saldo op 9 april 2013 – niet toereikend was om de transactie uit te voeren. Consument heeft door de storing dan ook geen nadeel geleden. De vordering ter zake derhalve worden afgewezen.

4.3. *Belkosten 9 april 2013*

De Commissie is van oordeel dat gebruikelijke belkosten in beginsel voor eigen rekening van Consument komen. Consument heeft, ondanks de uitdrukkelijke betwisting door de bank, geen gegevens (bijvoorbeeld een gespecificeerde telefoonnota) overgelegd waaruit blijkt dat de belkosten in dit geval buitensporig waren. Tijdens de zitting is Consument nog in de gelegenheid gesteld de belkosten nader te specificeren, echter Consument heeft deze toen ook niet nader kunnen onderbouwen. Deze vordering wordt derhalve als onvoldoende onderbouwd afgewezen.

4.4. *Omzetting hypotheek en aanpassing overlijdensrisicoverzekering*

De door Consument gevorderde belkosten komen, zoals de Commissie hiervoor in 4.3. heeft overwogen, niet voor vergoeding in aanmerking.

- 4.5. *Verhuur woning*
Veronderstellenderwijs ervan uitgaande dat het verhuurbedrijf wordt aangemerkt als een hulppersoon van de Bank in de zin van art. 6:76 BWV, is de Bank in beginsel aansprakelijk voor de gedragingen van het verhuurbedrijf. Consument heeft echter geen concrete feiten en omstandigheden gesteld waaruit blijkt dat door het verhuurbedrijf aan de Bank toerekenbare fouten zijn gemaakt, althans hij heeft de gestelde fouten onvoldoende onderbouwd. De gevorderde schade komt derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.
- 4.6. *Spaaractie*
De Bank heeft gemotiveerd betwist dat zij een aanvullende bonuspremie aan Consument dient uit te keren. De actieperiode liep van 2 januari 2013 22:00 uur tot 14 april 2013 22:00 uur. De Bank heeft de bonuspremie conform de actievoorwaarden uitgekeerd over de saldo aangroei in deze periode. Het bedrag dat op 15 april 2013 op de spaarrekening van Consument is bijgeschreven valt buiten de actieperiode. Dat Consument op 12 april 2013 heeft aangekondigd dat er een bedrag onderweg was, maakt dit niet anders, aldus de Bank. Nu Consument aldus niet binnen actieperiode aan de voorwaarden voor het verkrijgen van de bonuspremie heeft voldaan, zal het ter zake gevorderde worden afgewezen.
- 4.7. *Derving hypotheekbesparing*
Consument stelt zich op het standpunt dat hij in 2004 en in 2013 een pro forma aflosnota ten behoeve van de hypothecaire geldlening bij de Bank heeft opgevraagd, maar nooit heeft ontvangen. Hierdoor heeft hij een hypotheekbesparing van 1% gemist. Consument heeft geen bewijsstukken overgelegd waaruit blijkt dat hij, zoals hij beweert en door de Bank is betwist, de aflosnota destijds had ontvangen, daadwerkelijk zou de geldlening zou hebben overgesloten en aldus een rentevoordeel zou hebben behaald. Deze vordering zal derhalve als zijnde onvoldoende onderbouwd worden afgewezen.
- 4.8. *Overboeking 28 augustus 2013*
De door Consument misgelopen rente is door de Bank vergoed. Wat betreft de door hem gevorderde belkosten verwijst de Commissie naar hetgeen hiervoor in 4.3. is overwogen.
- 4.9. *Betaling leegstandswet leges door de Bank*
Nu, zoals hiervoor in 4.5. is overwogen, niet is komen vast te staan dat het verhuurbedrijf fouten heeft gemaakt, komt de fee van het verhuurbedrijf evenmin voor vergoeding in aanmerking.
- 4.10. *Fouten verhuurbedrijf als verplichte verhuurintermediair van de Bank*
Onder verwijzing naar hetgeen hiervoor in 4.5. is overwogen, komt deze vordering niet voor vergoeding in aanmerking.
- 4.11. *Debetrente beleggingsrekening*
Consument stelt zich op het standpunt dat hij er niet over is geïnformeerd dat sprake kan zijn van een negatief saldo op het gelddeel van de beleggingsrekening. De Commissie wijst er op dat het een feit van algemene bekendheid is dat de Bank voor de afwikkeling van beleggingstransacties afhankelijk is van de beurs en dat de verwerking een aantal dagen kan

duren, zodat de verkoopopbrengst niet onmiddellijk beschikbaar is voor een klant. De Bank heeft dit naar het oordeel van de Commissie duidelijk uiteengezet in haar brief van 6 december 2013.

4.12. *Fee voor de beleggingsrekening:*

Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank vanaf 2014 zonder enige aankondiging een fee voor de beleggingsrekening in rekening heeft gebracht, terwijl hij op dat moment geen gebruik meer maakte van de beleggingsrekening. De Bank heeft hiertegenover onweersproken gesteld dat zij haar klanten in november 2013 schriftelijk heeft geïnformeerd over de introductie van de beleggingsfee als vervanging van de distributievergoeding. Ook op de afschriften stond de beleggingsfee vermeld. Naar het oordeel van de Commissie was de Bank daarmee voldoende transparant over de door haar te ontvangen beleggingsfee. Nadere berichtgeving, zoals door Consument gesuggereerd, was naar het oordeel van de Commissie dan ook niet nodig.

4.13. *Eigen kosten*

Nu de vorderingen van Consument worden afgewezen komen de gevorderde eigen kosten niet voor vergoeding in aanmerking.

4.14. Nu niet is komen vast te staan dat de Bank tekort is geschoten in haar zorgplicht komen de vorderingen van Consument niet voor vergoeding in aanmerking.

5. **Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld