

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-387
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman – de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 augustus 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Uitvoering verzoek tot omzetting hypothecaire geldlening. De informatie vermeld in de offerte is onvolledig en de verwerking van het verzoek heeft te lang geduurd. De Bank biedt Consument een reële vergoeding uit coulance voor het geleden koersverlies op de beleggingen en de Commissie oordeelt dat de Bank de verrichte werkzaamheden van de Financieel adviseur moet vergoeden. Echter wordt de overige door Consument gevorderde schade afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 24 april 2015 heeft de Financieel adviseur per e-mail de Bank verzocht om een omzettingsofferte. Consument wenst zijn hypothecaire geldlening om te zetten van een zogenoemde beleggingshypotheek naar een zogenoemde bankspaarhypotheek. In het verzoek is aangegeven dat de waarde van de (niet verpande) Aegon-polis (hierna: 'Polis') en de aan de Bank gekoppelde beleggingsrekening moeten worden ingebracht als eenmalige storting op de bankspaarrekening.
- 2.2 Na het indienen van bovenstaand verzoek hebben de Financieel adviseur en de Bank veelvuldig contact met elkaar gehad over de uitvoering van het omzettingsverzoek.

- 2.3 De Bank heeft vervolgens de offerte, met datum 24 juli 2015, via e-mail gezonden aan de Financieel adviseur. Consument heeft de offerte op 18 augustus 2015 getekend voor akkoord. De begeleidende e-mail luidt:

“De afkoopwaarde van de beleggingsrekening (Fondsenhypotheek) met rekeningnummer [nr. 1] zal als eenmalige extra storting bij aanvang gaan plaats vinden. Het vriendelijke verzoek om naast de gestelde voorbehouden ook een schrijven te doen toekomen waarin relaties akkoord geven om de beleggingsrekening af te kopen en te beëindigen en de waarde als eenmalige extra storting in de Bankspaarrekening te mogen storten.”

- 2.4 In de offerte is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

<i>“Doelkapitaal</i>	<i>Uw inleg op de spaarrekening plus de spaarrente en de door ons uit te keren bonus van € 20.062,50 geeft op de einddatum een spaarsaldo van € 267.500,00.</i>
<i>Periodieke inleg</i>	<i>€ 212,82 per maand</i>
<i>(...)</i>	
<i>Inbreng vermogen box I</i>	<i>€ 25.184,95</i> <i>De inbreng is de afkoopsom van uw kapitaalverzekering, met polisnummer [nr. 2]”</i>

- 2.5 De Financieel adviseur verzoekt de Bank op 4 augustus 2015 om de beleggingsrekening als storting in de nieuwe bankspaarhypotheek in te brengen.
- 2.6 Consument heeft op 5 november 2015 bij de Bank compensatie gevraagd voor de waardedaling van de beleggingen op zijn beleggingsrekening. Ter compensatie voor de late afkoop van de participaties van de beleggingen heeft de Bank op 9 december 2015 een bedrag van € 250,21 gestort op de Bankspaarrekening.
- 2.7 De Bank heeft de Financieel adviseur op 30 december 2015 bericht dat de waarde van de beleggingsrekening is gestort op de bankspaarrekening van Consument en de periodieke inleg is vastgesteld op € 216,80.
- 2.8 Op 19 februari 2016 heeft de Financieel adviseur per e-mail aan de Bank te kennen gegeven dat de waarde van de beleggingen in de Polis in de periode tussen april 2015 en oktober 2015 met €2.361,-- is gedaald.
- 2.9 De Bank heeft de Financieel adviseur op 3 maart 2016 bericht dat gedurende de hele procedure op verscheidene vlakken fouten zijn gemaakt, waardoor de Bank heeft besloten om, bij akkoord van Consument, uit coulance een extra bijstorting van €2.500,-- op de bankspaarrekening te willen doen. Door deze extra storting zal de periodieke inleg dalen naar € 209,37.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van € 18.323,00 als vergoeding voor het geleden koersverlies, compensatie voor de hogere dan verwachte periodieke inleg en ter voldoening van de nota van de Financieel adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten jegens Consument, die daardoor schade heeft geleden. De Bank heeft de omzetting niet binnen een redelijke termijn afgehandeld. Daarnaast heeft de Bank bij het vaststellen van de periodieke inleg rekening gehouden met inbreng van de waarde van de Polis, terwijl dit niet in de offerte is opgenomen. Consument verkeerde in de veronderstelling dat de hoogte van de periodieke inleg enkel was gebaseerd op de inbreng van de verpande beleggingsrekening en dat deze nog zou dalen na inbreng van de opgebouwde waarde van de Polis.

Verweer van de Bank

- 3.2 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Indien cliënten van de Bank kosten hebben gemaakt vanwege een niet-betwiste fout van de Bank vergoedt zij deze kosten;
 - Consument is reeds gecompenseerd voor het geleden koersverlies op de beleggingsrekening. De Bank is, ter compensatie van het geleden koersverlies op de Polis uit coultance bereid om € 2.500,- te storten op de bankspaarrekening van Consument;
 - In de e-mail, behorende bij de omzettingsofferte, heeft de Bank aangegeven dat de beleggingsrekening als eenmalige extra storting bij aanvang zal plaatsvinden. De hoogte van de periodieke inleg is daarbij terecht vastgesteld op € 216,80.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument ziet enerzijds op de in de offerte genoemde periodieke inleg en de genoemde inbreng vermogen Box 1. De offerte vermeldt enkel de inbreng van de Polis en Consument wil dat uitvoering wordt gegeven aan de offerte. Hij stelt dat de periodieke inleg na inbreng van de waarde van de beleggingsrekening met minstens € 50,- had moeten dalen. De Bank bestrijdt dit. Zij heeft toegelicht dat bij de berekening van de periodieke inleg reeds rekening is gehouden met de waarde van de beleggingsrekening. Anderzijds ziet de klacht van Consument op de trage verwerking van het omzettingsverzoek en de schade die hij hierdoor heeft geleden ten gevolge van de gedaalde waarde van zijn beleggingen.
- 4.2 De Commissie oordeelt dat voor haar buiten kijf staat dat het omzettingsverzoek geen schoolvoorbeeld vormt van een gedegen opdrachtuitvoering. Van een Bank mag worden verwacht dat zij verzoeken van financieel adviseurs dan wel consumenten binnen een redelijke termijn behandelt en dat zij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis. In het onderhavige geval had de omzetting eerder afgerond moeten zijn en voorts heeft de Bank steken laten vallen bij de inhoudelijke behandeling van het verzoek.

- 4.3 Consument heeft toegelicht dat hij door de trage verwerking van het omzettingsverzoek schade heeft geleden. De waarde van zijn beleggingen is in die periode gedaald. De Bank heeft de schade met betrekking tot het koersverlies op zijn beleggingsrekening reeds vergoed op 9 december 2015. Voorts heeft de Bank ter vergoeding voor het eventuele koersverlies tussen de omzettingsdatum (1 september 2015) en de daadwerkelijke uitvoering van het verzoek een vergoeding uit coulance aangeboden van € 2.500,--. Zoals de Bank ter zitting heeft toegelicht, doet zij dit onverplicht. Ter compensatie acht de Commissie de hoogte van deze vergoedingen op zijn plaats.
- 4.4 Naast bovenstaande vordert Consument een vergoeding voor de werkzaamheden die de Financieel adviseur heeft verricht. Uit de Commissie ter beschikking staande documentatie blijkt duidelijk dat de Financieel adviseur veel tijd en energie in dit dossier heeft gestoken om de omzetting naar wens van Consument en in samenwerking met de Bank af te ronden. Ter zitting is gebleken dat de Bank bereid is de nota van de Financieel adviseur (ter zitting beraamd op € 4.000,--) te voldoen. De Commissie is van oordeel dat dit, gezien de aantoonbaar verrichte werkzaamheden, een reële vergoeding is. De Financieel adviseur dient hiervoor nog wel een gespecificeerde factuur naar de Bank toe te sturen.
- 4.5 Wat betreft het laatste onderdeel van de vordering van Consument, de hoogte van de verwachte periodieke inleg, overweegt de Commissie als volgt.
- 4.6 De Commissie stelt vast dat de Bank de offerte heeft opgesteld in overeenstemming met het door de Financieel adviseur ingediende verzoek. Bij het bepalen van de periodieke inleg is rekening gehouden met de inbreng van de waarde van zowel de Polis als de beleggingsrekening. Echter heeft de Bank verzuimd om de inbreng van de waarde van de beleggingsrekening te benoemen in de offerte. Zij heeft dit echter wel aangegeven in de bij de offerte behorende begeleidende e-mail. Consument stelt dat hij in de veronderstelling verkeerde dat de periodieke inleg, na inbreng van de waarde van de beleggingsrekening, nog zou dalen.
- 4.7 De Commissie begrijpt dat de tekst in de offerte voor verwarring heeft kunnen zorgen, echter is de berekening van de periodieke inleg gebaseerd op de juiste uitgangspunten en in overeenstemming met het door de Financieel adviseur ingediende verzoek. Daarbij komt dat Consument de omzetting elders niet voordeliger had kunnen bewerkstelligen; van schade in die zin is dan ook geen sprake.

De conclusie is dat de Bank het omzettingsverzoek niet naar behoren heeft uitgevoerd, doch de vordering niet voor volledige vergoeding in aanmerking komt, omdat één onderdeel van de vordering geen schade betreft. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom gedeeltelijk toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.500,--. Deze vergoeding zal plaatsvinden door storting op zijn bankspaarrekening.

Voorts moet de Bank de nota van de Financieel adviseur (vastgesteld op € 4.000,--) vergoeden, binnen vier weken na de dag waarop de Financieel adviseur zijn nota indient.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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.

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 46 van het Reglement.