

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-417
(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en G.J.P. Okkema, leden en
mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 december 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : NIBC Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen NIBC
Datum uitspraak : 8 september 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Tekortkoming bij doorgifte van een verzoek tot afkoop van een beleggingsrekening. De Commissie volgt Consument in diens stelling dat zonder de tekortkoming de afkoop eerder gerealiseerd zou zijn, tegen een hogere koers, en wijst de vordering toe.

1. Procesverloop

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

- het door de gemachtigde van Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende door de gemachtigde van Consument overgelegde informatie;
- het verweerschrift van NIBC;
- de repliek van de gemachtigde van Consument;
- het e-mailbericht van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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

De Commissie stelt voorts vast dat NIBC niet heeft gereageerd op de brief van de secretaris van 5 juli 2016 waarin NIBC de gelegenheid is geboden op de repliek van de gemachtigde van Consument te reageren.

De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in het verleden een overeenkomst van hypothecaire geldlening afgesloten bij Amstelstaete (evenals Hypinvest, de entiteit waaronder NIBC de lening later heeft ondergebracht, een handelsnaam van NIBC. Hierna worden beide aangeduid als NIBC). Op de overeenkomst zijn de betreffende leningvoorwaarden van toepassing.

- 2.2 In het kader van deze lening heeft Consument bij Zwitserleven een aan NIBC verpande beleggingsverzekering afgesloten waarbij voor Consument is belegd in participaties in het SNS Euromix Fonds. De uitvoering van het beleggingsgedeelte van deze constructie is op een zeker moment bij BLG (onderdeel van SNS Bank N.V.) komen te liggen.
- 2.3 NIBC maakt gebruik van de dienstverlening van Stater ten behoeve van de administratie van de aan Consument verstrekte hypothecaire financiering.
- 2.4 De tussenpersoon van Consument (tevens gemachtigde in onderhavige procedure) heeft in juli 2015 contact opgenomen met NIBC om het voornemen van Consument de hypothecaire geldlening af te lossen, te bespreken.
- 2.5 Vervolgens heeft de tussenpersoon per e-mail van 10 augustus 2015 bij NIBC een verzoek tot afkoop van de beleggingsverzekering ingediend dat voor zover hier van belang als volgt luidt:
*Ik heb zojuist nog contact gehad met BLG en de actuele waarde is € 92.668,-
Volgens BLG is de kortste route om de belegde waarde aan te wenden ter maximale aflossing van de hypotheekdelen de volgende:
Er moet een verzoek van Stater komen aan BLG om de belegde waarde, mits meer dan € 85.000,-, vrij te geven ter aflossing van de hypotheek.
Mijn verzoek - is ; kunnen jullie dit zsm in gang zetten aub.*
- 2.6 NIBC heeft dit verzoek aan Stater doorgezet waarna Stater op 17 augustus 2015 (na goedkeuring te hebben verkregen inzake de gewenste afkoop van de beleggingsverzekering) een brief aan Zwitserleven heeft gezonden.
- 2.7 Op 3 september 2015 heeft Consument bij BLG navraag gedaan naar de status van het verzoek. Nadat BLG hem had geïnformeerd geen verzoek te hebben ontvangen, heeft de tussenpersoon diezelfde dag contact opgenomen met NIBC.
- 2.8 Vervolgens heeft Stater eveneens op 3 september 2015 BLG het verzoek voorgelegd.
- 2.9 Op 7 september 2015 is BLG tot liquidatie van de participaties in SNS Euromix Mixfonds overgegaan hetgeen in een opbrengst van € 87.533,16 heeft geresulteerd.
- 2.10 Naderhand heeft de tussenpersoon namens Consument bij NIBC en Stater geklaagd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 3.941 hetwelk de aan NIBC toe te rekenen schade behelst die is ontstaan als gevolg van het foutief adresseren van het verzoek tot afkoop en de daardoor ontstane verlate afkoop. Bij een verkoop op 18 augustus 2015 was de waarde van de beleggingen € 91.473,77 geweest in plaats van de nu gerealiseerde € 87.533,16. Indien een langere termijn voor de liquidatie benodigd mocht zijn, dan wijst Consument er op dat ook op de dagen erna, op 19 en 20 augustus 2015, de waarde hoger was geweest, namelijk € 91.474 respectievelijk € 90.699.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert aan dat NIBC er, met het betrekken van haar stelling dat een termijn van tweeënehalve week tussen het afkoopverzoek en de uiteindelijke afkoop redelijk is, aan voorbij gaat dat zijn tussenpersoon NIBC erop diende te wijzen dat het afkoopverzoek aan de verkeerde partij was geadresseerd.

Had Stater de brief op 17 augustus 2015 direct aan het juiste adres geadresseerd dan was de beleggingsverzekering op 18 of 19 augustus 2015 afgekocht geweest tegen een aanzienlijk hogere koers dan die van 7 september 2015.

Verweer van NIBC

- 3.3 NIBC heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 In deze zaak gaat het om het foutief adresseren door NIBC dan wel een door haar ingeschakelde hulppersoon (Stater) van een afkoopverzoek van een beleggingsrekening behorend bij een hypotheek waardoor een verlate verkoop heeft plaatsgevonden van de beleggingen en Consument een lagere afkoopwaarde heeft ontvangen dan wanneer voornoemd foutief adresseren was vermeden.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Stater (namens NIBC en nadat NIBC de verpanding had vrijgegeven) het verzoek om afkoop op 17 augustus 2015 aan Zwitserleven heeft doorgegeven, terwijl dat BLG had moeten zijn. NIBC heeft ten verweer aangevoerd dat uit de administratie bleek dat de beleggingsverzekering bij Zwitserleven liep.
- 4.3 De Commissie gaat aan dit verweer voorbij nu uit de door partijen over het afkoopverzoek gevoerde e-mailcorrespondentie genoegzaam blijkt dat NIBC op de hoogte was dan wel had kunnen zijn van het feit dat de beleggingsverzekering inmiddels bij BLG liep. Daar heeft de tussenpersoon NIBC in zijn e-mailbericht van 10 augustus 2015 ook op gewezen. Voorts acht zij het met Consument niet aannemelijk dat NIBC als pandhouder niet op de hoogte zou zijn gesteld van de wisseling van Zwitserleven naar BLG.
- 4.4 Aldus is sprake van een tekortkoming van de zijde van NIBC. Als zodanig heeft NIBC deze niet betwist. Zij heeft echter te berde gebracht dat de uiteindelijke termijn van tweeënehalve week waarbinnen het afkoopverzoek is afgewikkeld niet onredelijk lang is geweest, ook niet gelet op de voorwaarden die geen enkele termijn vermelden. Daarmee legt NIBC de Commissie de vraag voor hoe lang er over deze afwikkeling gedaan had mogen worden.
- 4.5 Consument heeft in dit kader gesteld dat de afwikkeling na de juiste doorgifte van het verzoek bij BLG slechts enkele dagen heeft geduurd en dat zonder de tekortkoming van NIBC de afkoop eerder gerealiseerd zou zijn, tegen een hogere koers.
- 4.6 De Commissie gaat daarin mee. Het gaat erom wat de termijn zou zijn geweest als de tekortkoming van NIBC zich niet had voorgedaan. Het betreft dan ook geen verwijt inzake een 'best execution policy' van NIBC – dat zij naar eigen zeggen niet behoeft te hebben – maar een verwijt over een gedraging die wel aan haar toe te rekenen valt, namelijk de doorgifte van een verzoek tot afkoop. Dat betreft een omstandigheid die in haar risicosfeer ligt. De eruit voortvloeiende geleden schade staat hiermee in direct verband.
- 4.7 Nu de door Consument becijferde schade de Commissie niet onjuist of anderszins onredelijk voorkomt maakt zij de wijze waarop Consument de schade heeft berekend tot de hare en wijst zij diens vordering toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat NIBC binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 3.941.

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.