

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-510
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.A. Koopman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 juni 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 28 oktober 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Hoewel de handelwijze van de Bank zeker geen schoonheidsprijs verdient, is er geen causaal verband tussen de handelwijze van de Bank en de geleden waardedaling van haar beleggingsverzekering. De vordering van Consument wordt 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 repliek van Consument.
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend/niet-bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1999 via advies en bemiddeling van haar tussenpersoon bij de Bank een zogeheten 'Meegroei hypotheek' afgesloten. De lening bestond uit twee delen waarvan het eerste deel aflossingsvrij was en aan het tweede deel twee beleggingsverzekeringen (MeegroeiVerzekering) waren gekoppeld.
- 2.2 Op 7 april 2008 heeft Consument van de Bank een brief ontvangen waarin onder andere het volgende is opgenomen, voor zover relevant: *“Voor de financiering van uw woning heeft u gekozen voor de ABN AMRO MeegroeiHypotheek. Voor de (gedeeltelijke) aflossing en voor het afdekken van het risico van overlijden is deze hypotheek gekoppeld aan de ABN AMRO MeeGroeiVerzekering.*

Dit is een kapitaalverzekering waarvoor u periodiek premie betaalt en waarmee u spaart en/of belegt. (...) De beurskoersen zijn ten opzichte van een aantal jaren geleden aanzienlijk gedaald. Deze lagere beurskoersen hebben onder meer tot gevolg dat het doelvermogen, dat u destijds heeft vastgesteld bij ongewijzigde voortzetting, naar verwachting niet meer bereikt kan worden. (...) Wij achten het van groot belang u van deze ontwikkeling en de gevolgen daarvan op de hoogte te stellen. Wij adviseren u graag in een gesprek over de mogelijkheden die u heeft om de financiering van uw woning aan genoemde omstandigheden aan te passen. (...) Wij nemen voor 20 mei 2008 telefonisch contact met u op om een afspraak te maken voor een adviesgesprek met één van onze hypotheekadviseurs.”

- 2.3 In 2009 heeft Consument een gesprek gehad met de Bank. Tijdens dit gesprek is niet ter sprake gekomen wat de reden was van het niet behalen van het doelvermogen, los van het feit dat de beurskoersen daalden.
- 2.4 Consument heeft diverse malen geprobeerd om een afspraak met de Bank te maken om te achterhalen waarom de beleggingsresultaten achterbleven, zonder resultaat.
- 2.5 De hoge premie van de beleggingsverzekeringen is in 2013 door de tussenpersoon van Consument uit de hypotheekconstructie gehaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 9.500,-, zijnde het verschil tussen de inleg van de beleggingsverzekering en de actuele waarde daarvan.
- 3.2 *Grondslagen en argumenten daarvoor*
 - Consument had grote twijfels over de opgebouwde waarde van de beleggingsverzekeringen. Het was voor Consument niet duidelijk hoe het kan dat zij € 30.000,- heeft belegd en de waarde nu € 21.000,- is, terwijl haar partner € 15.000,- heeft ingelegd en de waarde daarvan nu € 20.000,- is. Consument heeft hierover navraag bij de Bank gedaan, maar werd van het kastje naar de muur gestuurd.
 - De Bank had in haar brief van 7 april 2008 duidelijk kunnen aangeven dat voor klachten over beleggingsverzekeringen zij bij de andere entiteit: ABN AMRO Levensverzekering N.V. diende te zijn. De Bank had haar ook kunnen doorverwijzen dan wel informatie op kunnen vragen bij ABN AMRO Levensverzekering N.V.
 - De Bank heeft Consument in 2008 per brief benaderd voor een hersteladvies. Dit was echter een geautomatiseerd bericht waarbij als oorzaak van de daling van de beurskoersen alleen de tegenvallende waardeontwikkeling werd aangegeven. Daar ging haar klacht niet over, zodat zij aanvankelijk niet heeft gereageerd op de uitnodiging van de Bank.
 - Consument heeft in 2009 een gesprek gehad met de Bank, maar toen zijn de beleggingsverzekeringen niet ter sprake gekomen. Zij heeft in de loop der jaren (waaronder in 2013) meerdere malen geprobeerd om een gesprek in te plannen met de Bank, zonder resultaat.
 - In december 2014 is uiteindelijk het adviesherstelgesprek tot stand gekomen. Tijdens dit gesprek werd het voor Consument duidelijk dat de hoge premie uit de meegroeiverzekering kon worden weggehaald. Dit heeft zij inmiddels al door haar tussenpersoon laten doen. De informatie over de hoogte van de premie had de Bank al in 2008 kunnen verstrekken.

3.3 Verweer van de Bank

- De Bank vindt het spijtig dat de tussenpersoon en ABN AMRO Levensverzekering N.V. niet zijn uitgenodigd voor de zitting. De Bank kan geen informatie verstrekken over de beleggingsverzekering aangezien ABN AMRO Levensverzekering N.V. hierover gaat, wat een aparte entiteit is.
- De Bank acht zich dan ook niet aansprakelijk voor niet/onjuist verstrekte informatie van ABN AMRO Levensverzekering N.V. De Bank adviseert niet over de beleggingsverzekeringen. Zij is slechts beheerder van de beleggingsverzekeringen. Zij stuurt dan ook alleen jaarlijks overzichten.
- De Bank heeft Consument per brief van 7 april 2008 een hersteladviesgesprek aangeboden, maar daar heeft zij niet op gereageerd. Consument heeft zelf pas in 2013 actie ondernomen. Het kan de Bank dan ook niet worden verweten dat zij niet tijdig actie heeft ondernomen.
- Consument had zich tot haar tussenpersoon moeten wenden om de benodigde informatie over de beleggingsverzekeringen te krijgen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie is van oordeel dat het op de weg van de Bank had gelegen om Consument naar ABN AMRO Levensverzekering N.V. te verwijzen, met betrekking tot haar vragen over de beleggingsverzekeringen. De Bank heeft echter lange tijd bij Consument de indruk gewekt dat zij het juiste aanspreekpunt was. Dit heeft zij gedaan door middel van het versturen van brieven met daarin informatie over haar beleggingsverzekeringen. Bovendien is niet weersproken dat Consument meerdere malen tevergeefs pogingen heeft ondernomen om het de Bank in gesprek te geraken over de tegenvallende resultaten van de beleggingsverzekeringen. Consument heeft dit gedaan naar aanleiding van de door de Bank aan haar verstuurd brieven.
- 4.2 Hoewel de handelwijze van de Bank zeker geen schoonheidsprijs verdient, is er geen causaal verband tussen de handelwijze van de Bank en de geleden waardedaling van haar beleggingsverzekering.

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 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.