

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-619
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott, mr. A.M.T. Wigger, leden
en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 maart 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius,
gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 16 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Beleggingshypotheek. De Commissie oordeelt dat de bank heeft voldaan aan de voor haar, als geldverstrekker, geldende verplichtingen. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt waarom in dit geval de bank verantwoordelijk zou zijn voor de (beleggings)advisering van de tussenpersoon. Bovendien blijkt uit de door de bank verstrekte offerte niet dat zij enige garantie heeft afgegeven over het te bereiken doelkapitaal. De Commissie acht het ook een feit van algemene bekendheid dat aan beleggen risico's kleven waarbij resultaten uit het verleden en prognoses geen garantie bieden voor de toekomst. Dat achteraf de beleggingsresultaten zijn tegengevallen, is begrijpelijk teleurstellend, maar is onvoldoende om tot de conclusie te komen dat de Bank tekort is geschoten in haar voorlichting en dienstverlening. 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 e-mail van de Bank d.d. 18 juli 2016;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 juli 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich in 2002 tot zijn tussenpersoon gewend in verband met advies over de aankoop van een nieuw huis.

- 2.2 De Bank heeft op 13 mei 2002 een offerte opgesteld waarbij de opbrengst van de oude verkochte woning van Consument (€ 220.000,-) defensief zou worden belegd en in 30 jaar zou groeien naar € 352.000,-. Tevens vond er een maandelijkse onttrekking van €1.233,- plaats.
- 2.3 In de offerte is onder andere het volgende opgenomen:
- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| “ Beleggingsinstelling | [naam beleggingsinstelling] |
| Nummer beleggingsrekening | [nummer beleggingsrekening] |
| Op naam van | [naam consument] |
| En op naam van | [naam] |
| Looptijd beleggingsrekening | 360 maand(en) |
| Initiële storting | EUR 220.000,00 |
| Doelkapitaal | EUR 352.000,00 |
- De initiële storting wordt op de volgende wijze over de fondsen verdeeld:
- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| ABN AMRO All-in Fund | EUR 32.189,00 |
| ABN AMRO Euro Obligatie Opnamefonds | EUR 1387.811,00” |
- 2.4 Consument heeft in 2004 voor het eerst aan de bel getrokken bij zijn tussenpersoon, omdat sprake was van een vermogenskrimp. De tussenpersoon en Consument hebben de daarop volgende jaren vele malen aan de bel getrokken bij de Bank.
- 2.5 De tussenpersoon heeft op 20 augustus 2007 het volgende aan Consument gemaïld: “(...) De keuze voor de huidige hypotheek was gebaseerd op uitgangspunten welke bij aanvang van de hypotheek onacceptabel waren. Uiteraard kunnen de uitgangspunten veranderen of na verloop van tijd niet acceptabel meer zijn. In deze moet er dan een keuze gemaakt worden om
- Of de gehanteerde uitgangspunten aan te passen
 - Of de hypotheek compleet te veranderen
- Kort gezegd, gaat u door met deze hypotheek of neemt u er afscheid van? Indien u een hypotheekvoorstel wilt ontvangen (zonder beleggingen) verzoek ik u vriendelijk contact met mij op te nemen.”
- 2.6 Op 19 mei 2010 heeft de Bank het volgende aan Consument gemaïld: “U heeft te kennen gegeven dat u in de nabije toekomst betalingsproblemen verwacht ten aanzien van de maandelijkse lasten van uw hypotheekverlenging, (...). Graag ontvang ik van u een overzicht van uw inkomsten en uitgaven om beter inzicht te krijgen in uw situatie. (...)”
- 2.7 Op 31 maart 2011 heeft Consument het volgende naar zijn tussenpersoon gemaïld: “(...) Is het voor ons interessant om van beleggen over te stappen naar sparen? Dit omdat ons vermogen slinkt in plaats van groeit zoals betoogd was.”
- 2.8 Op 30 mei 2014 heeft de Bank het volgende aan Consument gemaïld: “Uw dossier hebben wij beoordeeld. Helaas moet ik u bekennen dat ik geen mogelijkheden zie om uw hypotheek aan te passen/betaalbaar te krijgen;

- *Cijfermatig krijg ik op basis van het huidige en toekomstige pensioeninkomen niet passend (er is onvoldoende inkomen).*
- *Het in mindering brengen van de verpande beleggersrekening is in mijn beleving ook niet de oplossing op constateren dat u de maandelijkse onttrekking nodig heeft om uw maandlasten te compenseren. Het verlagen van de lening van hypotheek met de opbrengst van de verpande beleggersrekening brengt een maandlastenverlichting met zich mee dan de maandelijkse onttrekking ad Eur 1.233. Om uw maandlasten te 'dempen' is het dus gunstiger om de maandelijkse onttrekking in stand te houden.*
- *Het openbreken van de huidige rentecontracten om ze vervolgens om te zetten naar de huidige rentetarieven brengt teveel kosten met zich mee (dd 28-05-2014 Eur 16.723). Ter overweging geef ik u mee om te onderzoeken of de fondsverdeling nog voldoet aan uw huidige beleggershorizon. Wellicht kunt u de fondsverdeling defensiever laten inregelen. Ik realiseer mij dat er bij een eventuele verkoop een verkoopverlies kan ontstaan. Hiervoor zal een maatwerkoplossing ingezet dienen te worden."*

- 2.9 *Op 2 juni 2014 heeft de Bank het volgende intern verstuurd: "(...) De adviseur [naam adviseur], is een relatie van mij, zijn klant en hij zijn niet blij met de afwikkeling van dit dossier. Al 3 jaar geleden hebben ze aanhangig gemaakt dat het verkeerd zou gaan met de beleggingsverzekering. Al die tijd wordt klant van het kastje naar de muur gestuurd. Nu is er wel een antwoord gekomen maar dit is volgens hen geen oplossing. Het beleggingsprofiel defensief maken, betekent doorgaans een nog lagere aangroei. De pot zal nog eerder leeg zijn dan de verwachte datum in 2018. Omzetten naar lagere rente betekent iig lagere lasten. Als er een optie zou zijn om de boeterente kwijt te schelden, wellicht dat dit icm afkopen beleggingsgelden en aflossing hiervan op de hypotheek, toch soelaas biedt? Of op zijn minst het veerlies zoveel mogelijk te beperken?"*
- 2.10 *Op 19 juni 2014 heeft de tussenpersoon de volgende e-mail naar de Bank verstuurd: "(...) Is er echt geen oplossing of verbetering mogelijk voor deze klant? Omzetten naar volledig aflosvrij, rentekorting, rentemiddeling? Ik hoor graag van je of jij nog mogelijkheden ziet."*
- 2.11 *De Bank heeft op 8 juli 2014 als volgt gereageerd: "Ben ermee bezig, ik kom op korte termijn bij je in de lucht!"*
- 2.12 *Op 22 oktober 2014 heeft de Bank het volgende laten weten aan de tussenpersoon: "Ik loop tegen een muur aan met dit dossier. Het lijkt erop dat alle wegen al bewandeld zijn en krijg nu concreet de vraag terug van het Hypotheek Care Team: op 30 mei hebben wij de klant geïnformeerd dat wij, op basis van de toen beschikbare gegevens, geen oplossing voor deze situatie hebben. Kan je aangeven wat er tussen en nu veranderd is qua inkomens, vermogenspositie en uitgaven waardoor het zinvol is om een nieuwe analyse te maken van de klantsituatie? Kan je me hier meer over vertellen zodat ik een verhaal heb?"*
- 2.13 *Consument heeft op 12 januari 2015 het volgende aan de Tussenpersoon geschreven: "(...) De man die onze belastingaangifte jaarlijks invult zei me dat in onze situatie er een goede mogelijkheid is. Ten eerste is Florius aansprakelijk voor het verdampen van ons vermogen door willens en wetens niet in te grijpen maar ons letterlijk naar een faillissement te drijven om maar maximaal te incasseren en hun verlies te beperken. Aangezien ik al meer dan 8 jaar aan de bel trek heb ik hier een sterk punt, mede omdat alle communicatie bewaard is.*

Het probleem is eenvoudig te beperken door de rente variabel te maken, daarmee is onze maandlast substantieel lager en hoeven we per saldo minder uit het belegd vermogen te onttrekken. (Dit houdt dus in dat Florius minder inkomsten uit onze hypotheek verkrijgt). Aangezien in 2002 ALLE partijen akkoord gegaan zijn met het door “[naam adviseur]” geformuleerd hypotheek voorstel zijn ook alle partijen aansprakelijk voor een goed verloop. En [naam adviseur] en Bouwfonds/Florius en, onkundige in de materie, ondergetekende. (...)

- 2.14 De waarde van de beleggingsrekening is op dit moment €47.152,- in het opbouwfonds en €41.223,- in het onttrekkingsfonds.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een financiële tegemoetkoming vanwege het structureel niet reageren door de Bank. Volgens hem is het reëel om €100.000,- van de hypothecaire lening af te halen en boetevrij te kunnen oversluiten.
- 3.2 *Grondslagen en argumenten daarvoor*
- Het was voor de Bank in 2002 al bekend dat Consument niet meer in staat was te werken, vanwege 100% arbeidsongeschiktheid.
 - Consument heeft in 2004 aan de bel getrokken, maar hier is nooit adequaat op gereageerd.
 - Indien in 2014 adequaat gehandeld zou zijn, dan was de woning meer waard geweest en had Consument het grootste gedeelte van het eigen geld kunnen besteden aan een ander financieel product.
 - Consument voelt zich gedwongen door de Bank tot verkoop van de woning. Aangezien de woning op dit moment onder water staat, levert dit een aanzienlijke restschuld op waar Consument de rest van zijn leven aan vast zal zitten. Hij heeft het gevoel alsof de Bank hem wil kaalplukken.
- 3.3 *Verweer van de Bank*
- De Bank heeft zelf geen advies gegeven, maar gekeken of de aanvraag voldoet aan de normen en voorwaarden die de Bank en de AFM stellen. De aanvraag paste in 2002 binnen de gestelde normen die toen van toepassing waren,.
 - Consument is na het afsluiten van de hypothecaire lening 100% arbeidsongeschikt geraakt en heeft een WAO uitkering ontvangen, waardoor het inkomen aanzienlijk is gedaald.
 - Sinds 2014 is de Bank intensief bezig geweest om een passende oplossing voor Consument te vinden. Het beëindigen van de beleggingsrekening is geen optie, omdat Consument dan €1.233,- mist om de rentelasten te compenseren. Tevens is het omzetten van de hypothecaire lening naar een annuïteiten lening geen optie, omdat dit hogere maandlasten met zich meebrengt. Tot slot is het overzetten van de hypothecaire lening naar variabele rente geen optie, omdat dit geen constructieve oplossing is. De rente voor 10 jaar vastzetten, lijkt een beter alternatief.

4. Beoordeling

- 4.1 Kern van het onderhavige geschil betreft de vraag of de Bank in de precontractuele fase aan Consument de voor het nemen van een verantwoorde beslissing omtrent de gewenste hypotheekvorm benodigde informatie over het karakter van een beleggingshypotheek heeft gegeven. Daarbij rustte op de Bank destijds ook een verplichting om Consument te attenderen op de aan de beleggingshypotheek verbonden risico's. Tevens is de vraag aan de orde of de Bank een juiste beoordeling heeft gemaakt van de financieringsaanvraag van Consument.
- 4.2 Voorafgaande aan het verstrekken van het krediet heeft de Bank de nodige zorgvuldigheid betracht die destijds mocht worden verwacht van een geldverstrekker. Zij heeft het inkomen en de lasten getoetst aan de toen geldende normen van de VFN. Toen bleek dat het door Consument gevraagde krediet binnen het, voor hem verantwoorde, kredietmaximum viel heeft de Bank het verstrekt. De Bank heeft hiermee voldaan aan de voor haar, als geldverstrekker, geldende verplichtingen.
- 4.3 Los daarvan is de Bank als kredietaanbieder opgetreden en niet als adviseur. De Bank mag er vanuit gaan dat Consument, voorafgaand aan het afsluiten van de geldlening, voldoende is geïnformeerd over de mogelijke voor- en nadelen van het door haar aangeboden product door zijn tussenpersoon. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn geweest, dan is de Bank niet de partij die hiervoor kan worden aangesproken. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt waarom in dit geval de Bank verantwoordelijk zou zijn voor de (beleggings)advisering van de tussenpersoon.
- 4.4 In onderhavige zaak was de Bank op de hoogte van het doel van de beleggingsrekening van Consument. Ook al trad de Bank niet op als adviseur, zij had zich op grond van het bij haar bekende doel dat Consument voor ogen stond, behoren te realiseren dat ernstig moest worden betwijfeld of de onderhavige constructie, gelet op het aan de beleggingsrekening verbonden koersrisico, passend was voor Consument. Uitgaande van het koersrisico en het mogelijke gevolg daarvan voor de op te bouwen waarde van de beleggingsrekening rustte op de Bank de verplichting Consument ervoor te waarschuwen dat het doel dat hij met de beleggingsrekening beoogde, aflossing van de hypothecaire geldlening, mogelijk niet zou worden bereikt. De Commissie is van mening dat in het onderhavige geval de Bank aan haar waarschuwingsplicht heeft voldaan. Uit de door de Bank verstrekte van toepassing zijnde voorwaarden blijkt duidelijk dat Consument is gewaarschuwd voor de risico's die aan het product zijn verbonden. Deze voorwaarden zijn aan Consument ter beschikking gesteld. Zoals in 4.3 overwogen heeft de Bank Consument in deze niet geadviseerd de betreffende lening af te sluiten. Dit viel niet onder de verantwoordelijkheden van de Bank.
- 4.5 Uit de door de Bank verstrekte offerte d.d. 13 mei 2002 blijkt eveneens niet dat zij enige garantie heeft afgegeven over het (op einddatum) te bereiken doelkapitaal. De Commissie acht het ook een feit van algemene bekendheid dat aan beleggen risico's kleven waarbij resultaten uit het verleden en prognoses geen garantie bieden voor de toekomst.

Dat achteraf de beleggingsresultaten zijn tegengevallen, is begrijpelijk teleurstellend, maar is onvoldoende om tot de conclusie te komen dat de Bank tekort is geschoten in haar voorlichting en dienstverlening.

- 4.6 Gelet op het voorgaande zijn er onvoldoende juridische aanknopingspunten voorhanden de Bank te bewegen Consument tegemoet te komen.

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.