

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-171
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, prof. dr. A. Buijs en J.C. Bouter, leden
en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 juni 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 13 maart 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Gegevens die de stelling van Consument - dat een deel van zijn initiële inleg niet meer terug te vinden is - ondersteunen, zijn niet meer voorhanden. Mede gelet op de voor de bank geldende wettelijke bewaartermijn kan niet van haar worden verlangd dat zij zulke gegevens alsnog aanlevert. Daarmee is de stelling van Consument niet aannemelijk geworden. De Commissie begrijpt overigens uit de klacht over het 'kwijt zijn' van een deel van zijn vermogen dat de vermogensaanwas Consument is tegengevallen. De Commissie houdt het ervoor dat zonder nadere toelichting niet valt in te zien dat dat rendement daadwerkelijk is achtergebleven bij wat Consument er redelijkerwijs van had mogen verwachten.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende door Consument overgelegde informatie;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de pleitnotitie van Consument;
- het door de Bank ter zitting opgemaakte overzicht.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1998 en 1999 hypothecaire geldleningen bij de Bank (dan wel haar rechtsvoorgangster) afgesloten waaraan beleggingsdepots gekoppeld zijn (geweest).

- 2.2 In 2006 zijn op verzoek van Consument de twee destijds bestaande beleggingsdepots gecombineerd. Daarbij is één depot afgesloten dat vervolgens in 2008 is beëindigd.
- 2.3 In de periode 2006-2010 heeft de Bank abusievelijk van het afgesloten beleggingsdepot overzichten aan Consument verstrekt.
- 2.4 De Bank heeft het overgebleven beleggingsdepot in 2011 omgezet in een beleggersrekening met een ander kenmerk.
- 2.5 In 2012 heeft de Bank de beide hypothecaire geldleningen omgenummerd.
- 2.6 Consument heeft naderhand vragen gesteld aan de Bank en zich bij haar beklaagd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 50.000 hetwelk bestaat uit de vermoedelijke waarde van een beleggersdepot behorend bij hypothecaire lening [..hypotheeknummer A..].

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe onder meer aan dat de Bank eigenmachtig, zonder overleg, zonder machtiging, zonder toestemming en zonder afleggen van verantwoording jegens hem meent rekeningen van hem te kunnen beheren.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Consument heeft de Commissie ter zitting gevraagd zijn klacht dat de Bank eigenmachtig zijn rekeningen, depots en gekoppelde hypotheekleningen heeft beheerd gegrond te verklaren, de Bank te gelasten de gevorderde schade te vergoeden en de Bank te gelasten de koppeling tussen de beleggingsrekening en één van zijn hypothecaire geldleningen te wijzigen naar de andere hypothecaire geldlening.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Consument het door de Bank ter zitting opgemaakte en hierna weergegeven overzicht niet heeft weersproken.

Hypotheek		Beleggingen	
Nummer	In 2012 omgezet naar:	Depot	In 2011 omgezet naar beleggersrekening:
[..hypnr A..]	[..omzetting A..]	[..depot 1..]	[..omzetting 1..]
[..hypnr B..]	[..omzetting B..]	[..depot 2..]*	
		<i>Schuingedrukt= administratieve toevoeging bank</i>	*in 2006 overgeboekt naar [..depot 1..], vervolgens in 2008 beëindigd

- 4.3 Het eerste deel van de onder 4.1 weergegeven klacht bestaat er met name uit dat een deel van de initiële inleg van Consument 'niet meer terug te vinden is'. Consument heeft deze klacht mondeling toegelicht. Daarbij heeft hij gesteld dat hij in zowel 1998 als in 1999 bedragen heeft ingelegd, van Hfl. 49.500 respectievelijk Hfl. 30.000, in de depots die aan twee hypothecaire geldleningen waren gekoppeld. De Bank heeft deze stelling betwist.
- 4.4 Ingevolge de algemene regels van bewijsrecht dient de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen te bewijzen, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit (zie artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering). Aangezien Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat er tweemaal een storting is verricht, en er van enige uitzonderingsregel zoals hiervoor genoemd geen sprake is, ligt de bewijslast hiervan bij hem. Wel kan van de Bank doorgaans verlangd worden dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stelling van Consument om Consument daarmee aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen. De feiten hebben zich immers afgespeeld binnen het domein van de bank.
- 4.5 Gelet op de voor de Bank geldende wettelijke bewaartermijn van zeven jaar acht de Commissie het niet zinvol de Bank op te dragen gegevens te verstrekken uit een periode van meer dan zeven jaar geleden. Daar komt bij dat de Bank reeds heeft aangevoerd dat gegevens uit de periode van de – door haar deels betwiste – initiële stortingen, in 1998 en 1999, niet meer voorhanden zijn. Daar vanuit gaande en gelet op de hierboven gegeven verdeling van de bewijslast dient de Commissie te concluderen dat Consument er niet in is geslaagd zijn stelling dat een deel van zijn belegde vermogen door toedoen van de Bank 'kwijt' zou zijn geraakt in voldoende mate te onderbouwen. Nu zijn stelling daarmee niet aannemelijk is geworden, is zijn eraan verbonden vordering tot schadevergoeding om die reden niet toewijsbaar.
- 4.6 De Commissie begrijpt overigens uit de klacht over het 'kwijt zijn' van een deel van zijn vermogen dat de vermogensaanwas Consument is tegengevallen. Ten overvloede merkt de Commissie nog op dat indien de klacht als zodanig begrepen dient te worden en Consument teleur is gesteld in zijn verwachting ten aanzien van het behaalde rendement, de Commissie het ervoor houdt dat zonder nadere toelichting niet valt in te zien dat dat rendement daadwerkelijk is achtergebleven bij wat Consument er redelijkerwijs van had mogen verwachten. De beschikbare gegevens van de betreffende portefeuille tussen 2009 en 2016 geven niet het beeld dat de waardeontwikkeling daarvan belangrijk afwijkt van een marktgemiddelde van vergelijkbare fondsen over diezelfde periode. Beoordeling van behaalde rendementen in eerdere jaren wordt bemoeilijkt door het niet-beschikbaar zijn van relevante gegevens. Wel tekent de Commissie hierbij aan dat in de periode tussen 1998 en 2008 twee maal een ernstige financiële crisis is opgetreden, wat gevolgen moet hebben gehad voor behaalde portefeuillerendement over dat tijdvak.

- 4.7 Ten aanzien van het laatste onder 4.1 weergegeven klachtonderdeel geeft de Commissie de Bank in overweging welwillend om te gaan met het kennelijk als zodanig bedoelde verzoek van Consument de bestaande beleggersrekening te koppelen aan de hypothecaire geldlening met nummer [..omzetting B..] (voorheen [..hypotheeknr. B..]) en de huidige koppeling met de hypothecaire geldlening met nummer [..omzetting A..] op te heffen ten einde Consument in zijn wens daartoe tegemoet te komen.
- 4.8 Resumerend is de Commissie van oordeel dat de Bank fouten heeft gemaakt, met name inzake de administratie van het beëindigde effectendepot, die zij heeft erkend. De Commissie kan de bij Consument ontstane verwarring daaromtrent plaatsen. In zoverre acht de Commissie de klacht van Consument deels gegrond. Zijn vordering is echter niet toewijsbaar nu niet aannemelijk is geworden dat er aan Consument toekomstig vermogen is 'verdwenen'.

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.