

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-532 d.d.**

**4 augustus 2017**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.M. Wigger en drs. A. Adriaansen, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

### **Samenvatting**

Hypotheek en beleggingsrekeningen. De Commissie is van oordeel dat zowel de Bank als de Adviseur jegens Consument niet de zorgvuldigheid in acht heeft genomen die van hen verwacht had mogen worden ten tijden van het sluiten van de hypothecaire geldlening. Het bruto voorbeeldrendement van 8%, dat als basis diende voor het vaststellen van de hoogte van de eenmalige storting, past immers niet bij het op Consument van toepassing zijnde risicoprofiel, te weten matig defensief. Voorts is door partijen verzuimd om het verzoek van Consument om de variabele rente om te zetten in een vast percentage tijdig af te wikkelen.

Consument,

tegen

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de Bank

en tegen

UMG Verzekeringen B.V., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen de Adviseur.

### **1. Procesverloop**

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

- de dossiers van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 8 mei 2015;
- het verweerschrift van de Bank en de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank en de Adviseur;
- de correspondentie met partijen na afloop van de zitting;
- het rapport van de actuaris van het Kifid.

### **2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 8 januari 2016 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument en zijn partner sloten in 2005 bij de Bank, via bemiddeling van een rechtsvoorganger van de Adviseur, een hypothecaire geldlening. Deze lening kent een hoofdsom van in totaal € 218.000 en bestaat uit de volgende delen:

- leningdeel 001 ter grootte van € 68.000
- leningdeel 002 ter grootte van € 75.000 met een gekoppelde beleggersrekening
- leningdeel 003 ter grootte van € 75.000 met een gekoppelde beleggersrekening.

3.2 Op beide rekeningen is door Consument en zijn partner een eenmalige storting van € 7.500 gedaan, waarbij gekozen is voor een belegging in het AAB Model Fund 3 (thans BNPP LI Model 3). Het doelkapitaal voor beide rekeningen is vastgesteld op € 75.000. Bij de bepaling van de hoogte van de te storten bedragen is uitgegaan van een bruto rendement van 8 %.

3.3 Consument en zijn partner ontvingen op 25 september 2007 van de Bank voor beide beleggersrekeningen een identieke opgave, waarin onder andere het volgende was opgenomen:

Maandelijks inleg	geen
Resterende looptijd lening	339 maanden
Oorspronkelijk rekenrendement	8 % bruto per jaar
Verwachte actuele waarde beleggersrekening	€ 7.885 per 30 juni 2007
Werkelijke actuele waarde beleggersrekening	€ 7.913 per 30 juni 2007
Uw beleggersprofiel	matig defensief
Actueel rekenrendement	5,6 % bruto per jaar
Oorspronkelijk doelkapitaal	€ 75.000
Indicatie te verwachten kapitaal op de einddatum	€ 38.352

3.4 De Bank waarschuwde Consument en zijn partner bij brief van 5 mei 2014 voor een mogelijke restschuld omdat voor beide beleggersrekeningen op basis van het netto historisch rendement het eindkapitaal op 1 oktober 2035 op € 14.856 zou uitkomen.

### 4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat de Bank en de Adviseur, ieder voor een gelijk deel of ieder afzonderlijk voor het gehele bedrag, gehouden worden de schade te vergoeden die voortvloeit uit het feit dat het voorbeeldrendement van 8 %, dat als basis diende voor de eenmalige storting, niet past bij het op Consument van toepassing zijnde risicoprofiel, te weten matig defensief.

Beide partijen dienen een zodanig bedrag op de beleggersrekeningen bij te storten, dat de waarde in overeenstemming komt met de door hen geschetste verwachtingen bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening per 15 september 2005. De schade wordt door Consument becijferd op een bedrag van ruim € 15.000.

4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

Consument is van mening dat hij is misleid en dat zowel de Bank als de Adviseur niet hebben voldaan aan hun zorgplicht. Bij het sluiten van het hypotheekcontract is op geen enkel moment gewezen op het risico van een mogelijke restschuld. Het doen van een eenmalige storting van € 7.500 per beleggersrekening zou meer dan voldoende zijn om in 30 jaar het doelkapitaal van € 150.000 te behalen. Consument was echter onaangenaam verrast toen na 2 jaar uit de door de Bank verstrekte opgave bleek dat het voorbeeldrendement niet alleen verlaagd was van 8 naar 5,6 % maar dat hem tevens de verwachting werd voorgespiegeld dat het mogelijk te behalen eindkapitaal nog maar ongeveer de helft van het oorspronkelijke doelkapitaal zou zijn.

4.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

De Bank is in deze opgetreden als aanbieder, terwijl Consument bij het afsluiten van de aangeboden producten is bijgestaan door een professionele tussenpersoon. Eventuele tekortkomingen in de advisering kunnen dan ook niet aan de Bank worden toegerekend. Dit neemt niet weg dat de Bank aan haar verplichtingen heeft voldaan door Consument te informeren omtrent de aard en de risico's van de aangeboden producten. Het dossier bevat geen aanknopingspunten om het tegendeel te kunnen stellen. Consument heeft zowel een offerte als een Financiële Bijsluiter ontvangen. Aan de hand hiervan heeft Consument in 2005 een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

Uiteraard is het spijtig dat het rendement op de beleggersrekeningen achterblijft, maar dit risico is inherent aan beleggen en is, naast het gegeven dat het een feit van algemene bekendheid is, voldoende duidelijk opgenomen in de aan Consument ter beschikking gestelde documentatie. Ook gedurende de looptijd is hij van de relevante informatie voorzien. Een voorbeeld hiervan is dat Consument in 2014 is gewaarschuwd voor het risico van een restschuld met de verwijzing naar de tussenpersoon voor het bespreken van de mogelijkheden om dit te beperken.

4.4 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

Ook de Adviseur is van mening dat Consument bij het aangaan van de overeenkomst afdoende is geïnformeerd over de aan het product verbonden risico's. Zo is in de Financiële Bijsluiter het scenario uitgewerkt wat de restschuld zou kunnen zijn in geval van een pessimistisch rendement. Er kon voorts geen misverstand bestaan over het feit dat het doelkapitaal wordt opgebouwd door middel van beleggingen, met de daaraan verbonden risico's. Dat het rendement is achtergebleven bij de in 2005 bestaande verwachtingen is te betreuren, maar een omstandigheid die de Adviseur niet kan worden aangerekend.

## **5. Beoordeling**

- 5.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of beide financieel dienstverleners jegens Consument voldoende zorgvuldigheid in acht hebben genomen ten tijde van het sluiten de hypothecaire geldlening.
- 5.2 Partijen zijn het erover eens dat aan de hand van de door Consument ingevulde gegevens er sprake is van een matig defensief risicoprofiel. De Commissie stelt vast dat het gehanteerde bruto voorbeeldrendement van 8% - mede bepalend voor de hoogte van de eenmalig te storten koopsommen – niet als passend kan worden betiteld voor dit risicoprofiel. In dat licht bezien is het waarschijnlijk ook te verklaren waarom door de Bank in september 2007 – kort na de totstandkoming van de overeenkomst – bij het bepalen van de indicatie van het te verwachten eindkapitaal (€ 76.704) is uitgegaan van een rendement van 5,6%, hetgeen echter wel tot gevolg had dat deze prognose in schril contrast kwam te staan met het door Consument beoogde doelkapitaal van € 150.000.
- 5.3 Dientengevolge heeft de Commissie na afloop van de zitting de Bank en de Adviseur gevraagd om na te gaan in welke positie Consument zou hebben verkeerd indien indertijd voor een annuïtaire geldlening was gekozen. Beide partijen kwamen tot de conclusie dat geen sprake is van financieel nadeel.
- Wel is de Adviseur bereid om Consument een kosteloos nieuw advies aan te bieden om te bezien of het thans voordeliger is om de lening om te zetten. Een eventuele omzetting zal dan door de Bank zonder het in rekening brengen van kosten in orde worden gemaakt. Consument heeft daarop laten weten het aanbod van beide financieel dienstverleners te aanvaarden.
- 5.4 De aan het Kifid verbonden actuaris is echter, nadat Consument zich eerst over de berekeningen van de Bank en de Adviseur heeft mogen uitspreken, een ander oordeel toegedaan. Naast enkele onvolkomenheden in de berekeningen zijn de Bank en de Adviseur bij het opstellen van de vergelijking ten onrechte uitgegaan van een variabele rentebetaling en is verzuimd om het verzoek van Consument om de variabele rente om te zetten in een vast percentage administratief af te wikkelen.
- 5.5 Na kennisname van het actuariële rapport zijn de Bank en de Adviseur tot een herberekening overgegaan met als uitkomst dat zij bereid zijn om Consument ieder voor een bedrag van € 1.000 te compenseren. De aan het Kifid verbonden actuaris kan zich in deze tegemoetkoming van in totaal € 2.000 vinden, maar stelt dat deze tegemoetkoming niet ziet op het verzuim om de hypothecaire geldlening in het najaar van 2006 om te zetten naar een vaste rente. Hierdoor kon de omzetting pas op een later tijdstip – en tegen een hoger percentage – worden doorgevoerd. De actuaris heeft dit nadeel voor Consument vastgesteld op een bedrag van € 6.913,58.
- 5.6 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument voor een deel zal worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies,

- dat zowel de Bank als de Adviseur gehouden zijn om binnen drie weken nadat een afschrift van deze uitspraak aan partijen is gezonden, ieder een bedrag van € 4.456,79 aan Consument te vergoeden;
- dat de Bank en de Adviseur voorts als in het ongelijk gestelde partijen aan Consument de eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil zullen dienen te voldoen, te weten elk voor een bedrag van € 25.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).