

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-103
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : De Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 16 februari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

In de onderhavige klacht is de Commissie van oordeel dat de Bank het assortiment beleggingsfondsen, zoals dat bij de Rendementshypotheek van Consument van toepassing was, eenzijdig heeft mogen wijzigen. De vordering van Consument, om de door de Bank doorgevoerde wijzigingen ongedaan te maken, is afgewezen.

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;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument;
- de reactie (dupliek) van de Bank.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 16 april 2003 een hypothecaire geldlening van € 152.200,- bij de Bank afgesloten. De hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen, te weten een zogenoemde 'SNS Aflossingsvrije Hypotheek' van € 70.314,- (hierna genoemd: de Aflossingsvrije hypotheek) en een zogenoemde 'SNS Rendementshypotheek' van € 81.886,- met daaraan gekoppeld een beleggingsdepot (rendementsdepot) en een beleggingsrekening (rendementsrekening) (hierna: de Rendementshypotheek).
- 2.2 Naast de Algemene voorwaarden van de Bank zijn de Algemene Voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening van de Bank (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

- 2.3 De Rendementshypotheek heeft een resterende looptijd tot 1 mei 2023.
- 2.4 Bij brief van 28 april 2017 heeft de Bank Consument geïnformeerd over de wijziging van het assortiment beleggingsfondsen waaruit bij de Rendementshypotheek gekozen kan worden. De Bank heeft het keuzeaanbod gewijzigd van 22 fondsen (15 SNS en 7 ASN fondsen) naar 5 ASN Duurzaam Mixfondsen. In de brief van 28 april 2017 heeft de Bank Consument tevens erover geïnformeerd dat zijn beleggingen op 9 juni 2017 worden overgezet naar het ASN Duurzaam Mixfonds dat past bij zijn beleggingsprofiel (zeer offensief). Als alternatief heeft de Bank het volgende aangeboden:
- “Wilt u uitstappen?”**
Gaat u liever niet beleggen in een ASN Duurzaam Mixfonds, dan kunt u uw belegging verkopen. De opbrengst blijft verpand. Dat betekent dat u dit geld alleen kunt gebruiken om uw hypotheek (gedeeltelijk) af te lossen. Bedenk wel hoe u dan vermogen wilt opbouwen om uw hypotheek af te lossen op de einddatum. Neem eventueel contact op met uw adviseur.”
- 2.5 Consument heeft per e-mailbericht van 1 mei 2017 over de (aangekondigde) wijziging van het assortiment beleggingsfondsen geklaagd bij de Bank. De Bank heeft daar per e-mail van 11 mei 2017 op gereageerd.
- 2.6 Vervolgens heeft Consument met de Bank op 1 juni 2017 telefonisch gesproken over zijn klacht waarna de Bank per e-mail van 6 juni 2017 de inhoud van dit gesprek aan Consument heeft bevestigd. De Bank heeft onder andere de volgende twee alternatieven aan Consument geboden:
- “1. De huidige beleggingen worden verkocht en de opbrengst wordt op de rendementrekening gestort. De opbrengst blijft op deze rekening staan totdat de hypotheek beëindigd wordt en blijft verpand aan de hypotheek. Op het moment dat de hypotheek afloopt of afgelost wordt, wordt het bedrag in mindering gebracht op de uitstaande hypotheekschuld. De maandelijkse inleg stopt niet, maar daarvoor wordt per 1 juli 2017 belegd in het ASN Duurzaam Mixfonds dat bij uw profiel past.*
- 2. De huidige beleggingen worden verkocht en de opbrengst wordt kosteloos op uw Rendementhypotheek in mindering gebracht. Na deze gedeeltelijke aflossing wordt uw SNS Rendementhypotheek omgezet in een SNS Aflossingsvrije Hypotheek. U zorgt zelf voor de volledige aflossing van het openstaande bedrag aan het einde van de looptijd of bij eerdere aflossing van uw hypotheek.”*
- 2.7 De beleggingen van Consument in het SNS Wereld Aandelenfonds zijn door de Bank per 9 juni 2017 omgezet in een belegging in het ASN Duurzaam Mixfonds (zeer offensief). De waarde van de belegging bedroeg op 17 oktober 2017 ruim € 73.000,-.
- 2.8 Op 19 juni 2017 heeft Consument zijn klacht bij het Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank de omzetting van zijn beleggingen naar het ASN Duurzaam Mixfonds ongedaan maakt en zijn beleggingen (met terugwerkende kracht) weer overhevelt naar het fonds van zijn keuze, te weten het SNS Wereld Aandelenfonds.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft in strijd met de overeenkomst dan wel onrechtmatig gehandeld door het assortiment beleggingsfondsen behorend bij de Rendementshypotheek te wijzigen en te beperken tot uitsluitend vijf mixfondsen. Consument voert de volgende argumenten aan:

- Voor het wijzigen van het (oorspronkelijke) assortiment beleggingsfondsen ontbreekt een juridische basis. Bij het aangaan van de Rendementshypotheek is overeengekomen dat Consument de vrije keus had om te beleggen in de in een daarbij behorende lijst opgenomen beleggingsfondsen. Dit fondsenassortiment mag de Bank niet eenzijdig aanpassen of wijzigen. In de notariële akte noch in de voorwaarden is daarover iets terug te vinden. De Bank is gehouden om de afspraken gemaakt bij het afsluiten van de Rendementshypotheek na te komen.
- Door de omzetting verwacht Consument dat zijn beleggingen minder goed zullen renderen. Ook zijn de beheerskosten gestegen van, in zijn geval, 0,85% naar 0,9%. De exacte schade valt uiteraard pas op de einddatum van de Rendements-hypotheek te bepalen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het fondsassortiment is gewijzigd om meerdere redenen. Specifiek voor de klanten met een Rendemensthypotheek geldt dat de meeste inactieve beleggers zijn die weinig gebruiken maken van de mogelijkheid om van fonds te wisselen. Deze klanten blijven over het algemeen in hetzelfde fonds beleggen waardoor de beleggingsportefeuille uit het profiel kan gaan lopen en risico's niet worden afgebouwd. Een mixfonds voorziet in een constante spreiding en het gelijk houden van het risico. Daarnaast geeft een belegging in een mixfonds de klant een beter beeld van de risicograad en is het eenvoudiger aan te passen als de klant een andere rendements-risicoverhouding wenst. Ook wordt het eenvoudiger om het risico af te bouwen, omdat de klant daarvoor alleen het naast gelegen meer defensieve ASN Duurzaam Mixfonds hoeft te kiezen.
- De Algemene Voorwaarden Effectendienstverlening voorzien in een wijzigingsbevoegdheid. Consument is zes weken van tevoren geïnformeerd. Alleen de invulling van het fondsenassortiment is veranderd. Aan Consument zijn ook alternatieven geboden.

Wil Consument geen enkel alternatief, dan komt de overeenkomst tot het verlenen van beleggingsdiensten te vervallen en kan Consument alleen geld aanhouden op de verpande beleggingsrekening.

- De wijziging in het assortiment heeft zorgvuldig plaatsgevonden en de vervangende fondsen zijn passend.
- Door het nieuwe fondsenassortiment wordt de doelstelling van Consument, te weten het aflossen van zijn Rendementshypothek, beter gediend. De resterende beleggingshorizon van Consument is zo kort dat een 100% aandelenfonds niet aan te raden is.
- Voor Consument betekent de wijziging dat hij 0,05% meer kosten moet gaan betalen. De Bank is bereid om deze extra kosten voor haar rekening te nemen en dit bedrag op de beleggingsrekening van Consument te storten. De Bank heeft dit bedrag begroot voor de resterende duur van de looptijd op circa € 243,-.
- Eventuele (andere) schade valt niet te begroten, omdat toekomstige rendementen op basis van verwachtingen niet als geleden schade kunnen worden gekwalificeerd.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument ziet op de vraag of de Bank het assortiment beleggingsfondsen zoals dat bij aanvang van de Rendementshypothek van toepassing was, eenzijdig heeft mogen wijzigen. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend. De Commissie licht dit als volgt toe.
- 4.2 Voorop staat hetgeen partijen bij aanvang zijn overeengekomen. De Bank heeft aan Consument per 16 april 2003 een hypothecaire geldlening verstrekt opgedeeld in twee delen. Met betrekking tot het deel van de Rendementshypothek is, zo blijkt uit de hypotheekakte, overeengekomen dat de aflossing plaats zal vinden door middel van de opgebouwde waarde van een aan de Bank te verpanden rendementsdepot. Gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening dient Consument het rendementsdepot en een rendementsrekening in stand te houden. Het rendementsdepot en het saldo op de rendementsrekening zijn ook verpand aan de Bank. Bij de totstandkoming van de Rendementshypothek is door de Bank ook een financiële bijsluiter verstrekt. Daarin staat dat Consument zelf kan bepalen in welke 'SNS Beleggingsfondsen' zijn geld wordt belegd. Daaruit volgt dat Consument uitsluitend 'SNS' beleggingsfondsen kon kiezen. Hoewel de Commissie ervan uitgaat dat Consument bij aanvang van de Rendementshypothek wel op de hoogte was van alle SNS beleggingsfondsen die op dat moment bestonden, blijkt uit de hypotheekakte, de Voorwaarden of de financiële bijsluiter echter niet dat een *specifieke* lijst met (SNS) beleggingsfondsen waaruit gekozen kon worden, is overeengekomen. Consument kon kennelijk kiezen uit alle (SNS) beleggingsfondsen die de Bank op dat moment aanbood.

- 4.3 De Bank heeft in het onderhavige geval aangevoerd dat het wijzigen van het fondsassortiment een algehele vereenvoudiging van haar beleggingspropositie betreft waarbij is gekozen de beleggingsfondsen te beperken tot een overzichtelijk palet van vijf mixfondsen waarbij het risiconiveau constant wordt gehouden en een klant desgewenst op eenvoudige wijze voor een ander (hoger of lager) risico kan kiezen. Volgens de Bank sluiten de aanpassingen ook aan bij wijze waarop de meeste van haar klanten omgaan met een rendementshypotheek. De Commissie is van oordeel dat de Bank geen onredelijke of onbegrijpelijke argumenten voor de wijziging heeft aangevoerd.
- 4.4 In de Voorwaarden is geen bepaling opgenomen waarin expliciet staat dat de Bank het fondsassortiment mag wijzigen, maar - zoals onder 4.2 reeds opgemerkt - is daarin ook geen *specifieke* lijst met (SNS) beleggingsfondsen opgenomen. De Voorwaarden voorzien in ieder geval wel in een (algemene) wijzigingsbevoegdheid. In de Algemene Voorwaarden Effectendienstverlening – waarvan de Bank stelt, maar Consument betwist, dat die van toepassing zijn – is in het bijbehorende reglement wel een lijst met beleggingsfondsen opgenomen. Ook deze voorwaarden voorzien in een (algemene) wijzigingsbevoegdheid. In beide gevallen, dus indien of wel of niet van een *specifieke* lijst met beleggingsfondsen moet worden uitgegaan, is de Commissie van oordeel dat de Bank de (eenzijdige) bevoegdheid had om dat deel van de overeenkomst te wijzigen en dat de Bank niet verplicht kan worden om de oorspronkelijke lijst van beleggingsfondsen te handhaven. Nog los van de vraag of de Bank wel de feitelijk beschikking heeft over (het beheer van) deze fondsen en/of de samenstelling daarvan, heeft de Bank de mogelijkheid om aan de hand van gewijzigde inzichten haar beleid met betrekking tot welke fondsen zij aanbiedt of nog wenst aan te bieden, te wijzigen. Zie met betrekking tot deze bevoegdheid onder andere GC Kifid 2013-210, r.o. 4.3.
- 4.5 De Commissie is verder van oordeel dat de kernbepalingen van de overeenkomst, dat wil zeggen de Rendementshypotheek als product, in principe niet zijn gewijzigd. Er blijft sprake van een hypothecaire geldlening waaraan een beleggingsrekening is verpand. De opbrengst is (uiteindelijk) ook bedoeld voor het aflossen van de hypothecaire geldlening. Het beleggingsrisico komt onveranderd volledig voor rekening van Consument. Consument is weliswaar door de wijziging flink beperkt in de mogelijkheden waarin hij voor wat betreft de Rendementshypotheek kan gaan beleggen, maar niet op een dusdanige wijze dat, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. (artikel 6:248 lid 2 BW).
- 4.6 De wijziging is bovendien ruim van te voren aangekondigd. In de brief van 28 april 2017 is Consument naast de aankondiging, gewezen op de mogelijkheid om de (beleggings)dienstverlening te beëindigen voor het geval hij niet in één van de vijf nieuwe fondsen (de vijf ASN Duurzaam Mixfondsen) zou willen beleggen. Consument was dus niet verplicht om de wijziging te accepteren. De Bank heeft redelijke alternatieven geboden.

Zo is aan Consument de mogelijkheid geboden om zijn beleggingen te beëindigen waarna enkel een aflossingsvrije hypothecaire geldlening zou overblijven. Dat de opbrengst van de beleggingen verpand blijft aan de Bank, of dat de opbrengst in mindering dient te worden gebracht op de hypothecaire geldlening, is voorts conform hetgeen is overeengekomen in de kernbepalingen zoals die onder andere zijn opgenomen in de hypotheekakte. Consument kan overigens blijven beleggen in één van de vijf door de Bank aangeboden fondsen.

- 4.7 De Bank stelt voorts, naar het oordeel van de Commissie terecht, dat verwachtingen met betrekking tot toekomstige rendementen (van beleggingsfondsen) niet als geleden schade kunnen worden gekwalificeerd. Voor de met de wijzigingen gepaard gaande kostenverhoging (van de fondsbeheerkosten) heeft de Bank bovendien een vergoeding aangeboden. Kortom, het is niet aannemelijk geworden dat Consument schade heeft geleden. Ook aan waardeoverzichten uit het verleden met daarin opgenomen prognoses voor de toekomst kunnen geen garanties worden ontleend. De gestelde toekomstige schade komt derhalve niet voor vergoeding in aanmerking. Voor zover Consument van mening is dat het twijfelachtig is of de nieuwe fondsen een verbetering zijn (of ze meer rendement opleveren), is dat een omstandigheid die hij in zijn eigen afweging moet mee nemen met betrekking tot de vraag of hij de Rendementshypotheek in de huidige (gewijzigde) vorm wil voortzetten of zijn beleggingen wil beëindigen.
- 4.8 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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 40 van het Reglement.